

おもてなし英会話講座

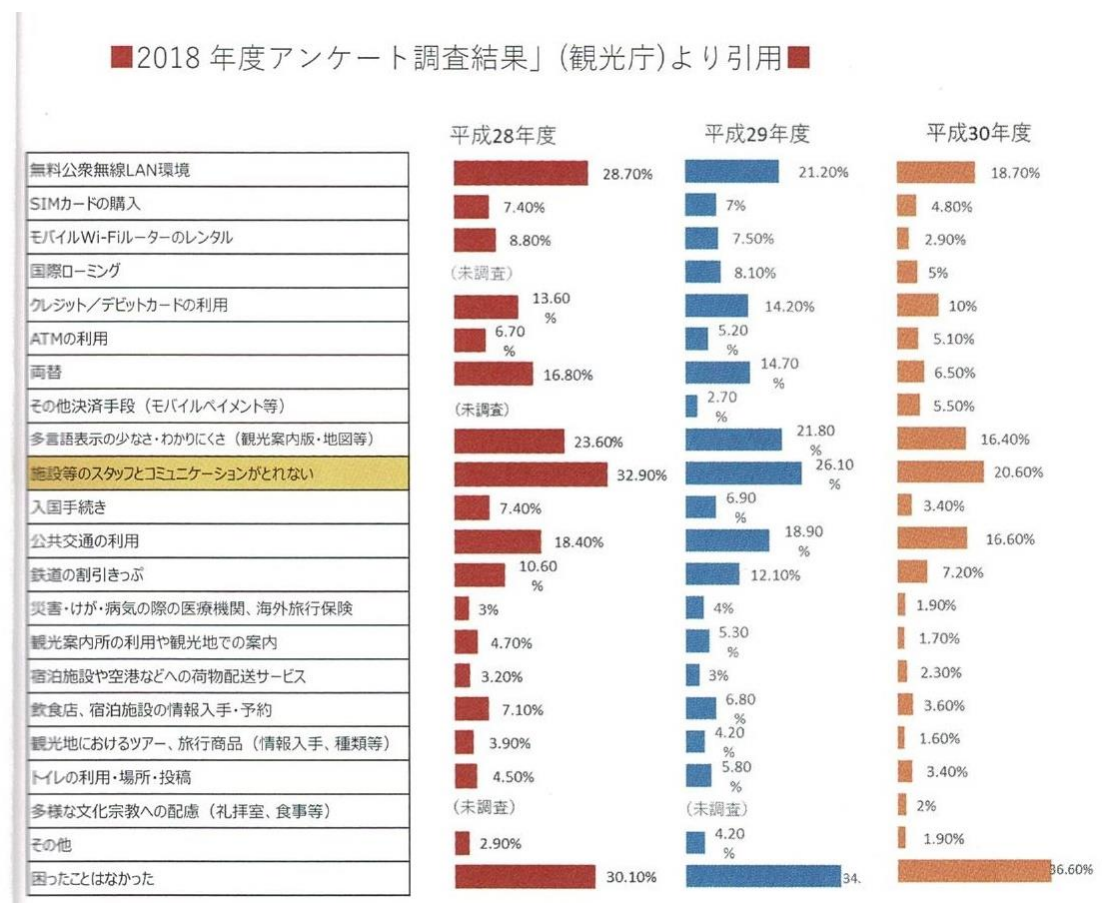
… 世界のお客様をリピーターに…

これだけは知っておこう… 基本知識

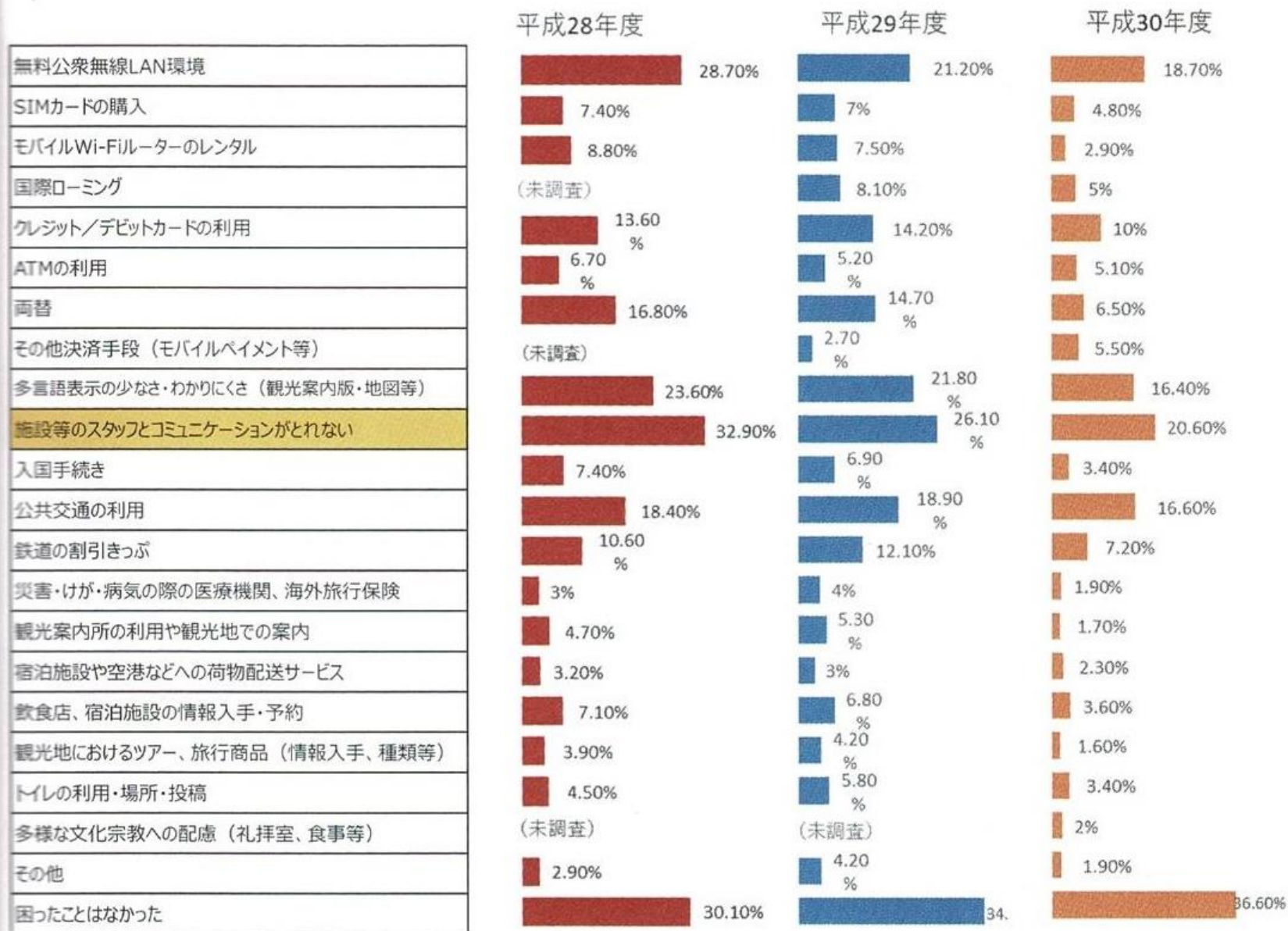
1. 訪日外国人が困っている課題
2. 外国人のお客様に伝わる接遇の基本
3. 日本人が外国人を接遇する時のポイント
4. 日本人の常識は外国人の常識とは限らない
5. 宗教・ベジタリアンなどの食習慣への対応

これだけは知っておこう… 基本知識

1. 訪日外国人が困っている課題



■2018年度アンケート調査結果」(観光庁)より引用■



これだけは知っておこう… 基本知識

2.外国人のお客様に伝わる接遇の基本

- ◆ 挨拶
- ◆ 服装と身だしなみ
- ◆ 表情
- ◆ 態度・立ち振る舞い



これだけは知っておこう… 基本知識

3.日本人が外国人を接遇する時のポイント

- ◆話す時は丁寧にゆっくりと
- ◆笑顔でアイコンタクト
- ◆不愉快な言葉を使わない
- ◆ネガティブな話題は避ける
- ◆ピンチをチャンスに変える

~~I'm not happy
today.~~



これだけは知っておこう… 基本知識

4. 日本人の常識は外国人の常識とは限らない

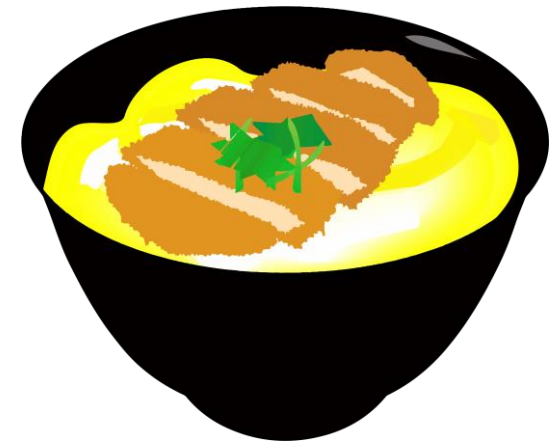
- ◆ 日本人独特の表記や説明
- ◆ カタカナ英語
- ◆ ジェスチャーの違い

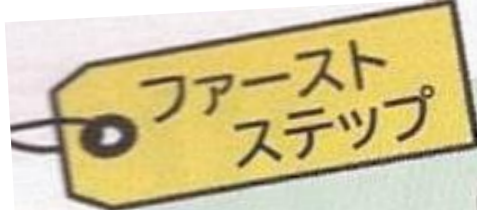


これだけは知っておこう… 基本知識

5. 宗教・ベジタリアンなどの食習慣への対応

- ◆ 訪日外国人旅行者の多様化
- ◆ 食は訪日旅行最大の楽しみ
- ◆ 宗教ごとの対応





「いらっしゃいませ」は Welcome!

元気な Welcome! のひと言で、十分に気持ちが伝わります。「～へ」とつける場合は、Welcome to ～ のように to で結び、その後に場所の名前を言います。

〇〇へようこそ。

Welcome to 〇〇.

栃木へようこそ。

Welcome to Tochigi.

那須へようこそ。

Welcome to Nasu.

私どもの旅館へようこそ。

Welcome to our Japanese inn.

(日本旅館：Japanese inn)

やまと旅館へようこそ。

Welcome to Yamato Ryokan.

私どものレストランへようこそ。Welcome to our

ファースト
ステップ

聞き取りにくいときは書いてもらおう



相手のことばを聞き返す表現には、下記などがあります。

アイム ソリ
I ' m sorry? ↗

パードン
Pardon? ↗

イクスキューズ ミー
E x c u s e me? ↗

後に please をつけて語尾を上げるとさらに丁寧になります。しかし同じことをまた繰り返されても、よくわからないときがあるものです。そのようなときは、紙に書いてもらいましょう。スマホやタブレットに直接入力していただくことも良いですし、予め準備しておいた説明シ



Please は魔法の言葉



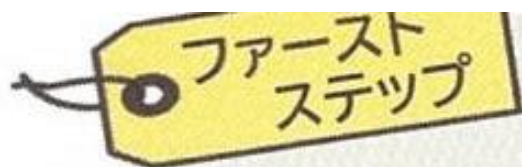
お客様にお願いするときの表現の中で最もシンプルで使いやすい言葉が please です。

例えばお名前を伺う表現では、「May I have your name?」が一般的です。しかし、文がとっさに出てこないときは、「Your name, please?」で十分です。

語尾を上げて目でたずねましょう。

本文中でお客様の綴りをたずねるのに、

「May I have the spelling?」と記載しておりますが同様に「The spelling, please?」と聞くことができます。



May I ~?

May I ~? は、相手の許可を得る「~してもよろしいでしょうか?」という表現です。

コピーを取ってもよろしいでしょうか?

May I make a copy?

また「May I have ~?」は「いただけますか?」という意味なので、「please」に替えることができます。

May I have your passport? → Your passport, please? ↗

May I have the spelling? → The spelling, please? ↗

G : Guest



I: Hello!
Welcome to our hotel!
Have a reservation?

G: Yes.

I: Your name, please?



G: Andrea Miller.

I: May I have the spelling?

G: Sure.

M-I-L-L-E-R.

I: Thank you, Ms. Miller.



自然な接客英語

「いらっしゃいませ」は以下のような言い回しが可能です。
まず笑顔で「Hello」あるいは午前中なら「Good morning」、
午後なら「Good afternoon」と言えます。

そして、お客様との会話例として下記などがあります。

お手伝いしましょうか？ May I help you? / How may I help you?

お助けしましょうか？ Do you need help?

何かお探しですか？ Are you looking for anything?

こちらがお勧めです。 I recommend this.

How about this?

This is recommended.

コラム：外国人に人気のお土産は？

かさばらず、あまり高価でない日本特有の、あるいは地元の名産を好んで購入される外国人が多いです。

以下はその例です。

抹茶味のチョコレート、キャンデー

Matcha green tea chocolate / candy

抹茶はどんなものでも人気です。抹茶のアイスも人気が高いです。

単語集

箸	chopsticks	箸置き	chopstick rest
包丁	kitchen knife	化粧筆	make-up brush
風呂敷	wrapping cloth	扇子	folding fan
日本酒	Japanese rice wine		
和紙	Japanese paper		
浴衣	Japanese cotton kimono		
漢字入り T-シャツ	T-shirt with Japanese characters on it		
漢字入り鉢巻	Headband with Japanese characters on it		





- I: Are you looking for anything?
- G: Yes, I am looking for a souvenir for my grandchildren.
- I: Do you have anything in particular in mind?
- G: I am not sure.
What do you recommend?
- I: For a girl, I recommend Kokeshi, a type of Japanese doll.
For a boy, how about a T-shirt with Japanese characters
on it that say "I am Number 1!"?
- G: That is great!



おもてなし英会話講座

… 外国人対応は怖くない！…

Thank you!