



全般のおもてなし

外国人のお客様をお迎えするにあたり、どのようなことに配慮し、どのような準備をすればよいかを知ること、あらかじめ受け入れるための体制を作ることができます。まずは、下記項目を参考に、各施設で取り組めることから考えてみましょう。

1 サービスの基本は「笑顔の挨拶」

人と人が出会って、最初に交すのが挨拶です。折り目正しい挨拶と気持ちのこもった自然な笑顔は接遇の基本です。常に変わることのない自然かつ美しいスマイルでお客様に接することは、お客様に大きな安心感を与えます。

2 相手の立場に立った心のこもったサービス

相手が何を求めているかを見極めるのが、おもてなしのコツです。まず、相手の立場を配慮した誠意ある対応こそが、外国人のお客様とのコミュニケーションの基本となります。この積み重ねが、国や文化の違いを超えたサービスにつながっていきます。

3 基本的なマナー

スタッフの言動は、コンシェルジュとしての姿勢を表すとともに、日本と日本人に対する印象にも大きな影響を与えます。言葉が通じない場合にも、お客様の要望を丁寧に確認し、誠実な対応を取ることが大切です。「指さしシート」を準備して簡単なやりとりをしたりすることも、有効なコミュニケーションの手段です。

4 身だしなみや立ち居ふるまい

どのようなお客様からも好感を持たれる、控えめで清潔感あふれた身だしなみが求められます。立ち居ふるまいや言葉づかいにも十分な注意を払う必要があります。

5 差別をしない

国籍や人種、年齢、性別、肌の色などによって対応を変えることは、最もお客様を不愉快にさせることのひとつです。一人ひとりを大切なお客様として扱い、分け隔てなくおもてなしをすることが重要です。



おもてなし会話集〈全般〉

この会話集は、外国のお客様のお迎えする主なシーンで外国人接客の初心者でも活用できる言葉をまとめたものです。いろいろな場面でご活用いただければ幸いです。

挨拶・応答

英 英語 簡 中国語(簡体字) 繁 中国語(繁体字) 韓 韓国語 泰 タイ語

おはようございます

英	グッド モーニング Good morning	簡	ザオ シャン ハオ 早上好
韓	안녕하십니까	繁	ザオ アン 早安
泰	สวัสดี ครับ/ค่ะ		

こんにちは

英	グッド アフターヌーン Good afternoon	簡	ニー ハオ 你好
韓	안녕하십니까	繁	ニー ハオ 你好
泰	สวัสดี ครับ/ค่ะ		

こんばんは

英	グッド イブニング Good evening	簡	ワン シャン ハオ 晚上好
韓	안녕하십니까	繁	ワン アン 晚安
泰	สวัสดี ครับ/ค่ะ		

はじめまして

英	ナイス トゥ ミート ユー Nice to meet you	簡	チューツー ジェンミエン 初次见面
韓	처음 뵙겠습니다	繁	チューツー ジェンミエン 初次見面
泰	ยินดีที่ได้รู้จัก ครับ/ค่ะ		

ありがとうございます

英	サンキュー Thank you	簡	シエ シエ 谢谢
韓	감사합니다	繁	シエ シエ 謝謝
泰	ขอบคุณ ครับ/ค่ะ		

いらっしゃいませ

英	ハロー Hello (お店やレストランで使います)	簡	ホアンイン グアンリン 欢迎光临
韓	어서 오십시오	繁	ホアンイン グアンリン 歡迎光臨
泰	สวัสดี ครับ/ค่ะ		

承知いたしました

英	アンダーstood / サアー トゥンリイ Understood / Certainly	簡	ミンバイラ 明白了
韓	알겠습니다	繁	ウオ ミンバイラ 我明白了
泰	เข้าใจ ครับ/ค่ะ		

少々お待ちください

英	プリーズ ウェイト ア モウメント Please wait a moment	簡	チン シアオ ダン 请稍等
韓	잠시만 기다려주세요	繁	チン シアオ ダン 請稍等
泰	กรุณารอสักครู่ นะ ครับ/ค่ะ		

大丈夫です

英	イツ オークエイ It's okay	簡	メイ グアン シ 没关系
韓	괜찮습니다	繁	メイ グアン シ 沒關係
泰	ไม่เป็นไร ครับ/ค่ะ		

どういたしまして

英	ユア ウェルカム You're welcome	簡	プー クァー チー 不客气
韓	천만의 말씀입니다	繁	プー クァー チー 不客氣
泰	ไม่เป็นไร ครับ/ค่ะ		

挨拶・応答

さようなら

英 Goodbye

簡 再见

繁 再見

韓 안녕하세요 가십시오 (去る人へ) 안녕하세요 계십시오 (残る人へ)

タ สวัสดี ครับ/ค่ะ

いってらっしゃいませ

英 Have a nice day

簡 慢走

繁 慢走

韓 잘 다녀오십시오

タ โชคดี นะ ครับ/ค่ะ

申し訳ございません

英 I sincerely apologize (I am very sorry)

簡 对不起

繁 十分抱歉

韓 죄송합니다

タ コートー(トゥッ) クラッ(プ) / カー ขอโทษ ครับ/ค่ะ

基本フレーズ

ご用件を承ります

英 How may I help you? 簡 您有什么事

繁 請問有什麼能為您服務的嗎？

韓 용무가 있으시면 말씀해 주십시오

タ มีอะไรให้ผม/ดิฉันช่วยไหม ครับ/ค่ะ

失礼します

英 Excuse me

簡 不好意思

繁 對不起

韓 실례합니다

タ ขออภัย ครับ/ค่ะ

ゆっくり話して下さい

英 Please speak slowly

簡 请慢点儿说

繁 請說慢一點

韓 천천히 말씀해 주십시오

タ กรุณาพูดช้าๆหน่อย ครับ/ค่ะ

もう一度おっしゃってください

英 Please say that one more time

簡 请再说一遍

繁 請再說一次

韓 한번 더 말씀해 주십시오

タ กรุณาพูดอีกครั้งนะ ครับ/ค่ะ

確認させて下さい

英 Please let me confirm (Please let me make sure)

簡 请让我确认一下

繁 跟您再確認一次

韓 확인 좀 하겠습니다

タ ขออนุญาตตรวจสอบนะ ครับ/ค่ะ

👤おもてなし会話集〈全般〉

英 英語 簡 中国語(簡体字) 繁 中国語(繁体字) 韓 韓国語 タ タイ語

基本フレーズ

ここに書いて下さい

英 Please write it here

簡 请写在这里

繁 請寫在這裡

韓 여기에 적어주십시오

タ กรุณากรอกข้อมูลที่นี่ ครับ/ค่ะ

こちらへどうぞ

英 This way, please

簡 这边请

繁 請這邊走

韓 이쪽으로 오십시오

タ เชิญทางนี้ ครับ/ค่ะ

申し訳ございませんが、英語(他言語)ができません

英 I'm very sorry, but I cannot speak English (other language)

簡 对不起, 我不会英语(其他语言)

繁 很抱歉, 我不會說英語(多國語言)

韓 죄송합니다만 영어(외국어)를 못 합니다

タ ขอประทานโทษจริงๆ ทางเราไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (หรือภาษาอื่นนอกจากภาษาญี่ปุ่น) ได้

おもてなし全般



トイレはどこですか

英 Where is the restroom?

簡 厕所在哪儿?

繁 請問洗手間在哪?

韓 화장실이 어디에 있습니까

タ ห้องน้ำอยู่ที่ไหน ครับ/ค่ะ



こちらです、●階にあります

英 It's this way, on the ● floor

簡 在这边, 在●楼

繁 這邊請, 在●樓

韓 이쪽입니다. ~층에 있습니다

タ ทางนี้ ครับ/ค่ะ อยู่ที่ชั้น●



こちらです、ご案内します

英 It's this way, I will show you

簡 在这边, 我来给您带路

繁 這邊請, 我帶您去

韓 이쪽입니다. 안내해 드리겠습니다

タ ทางนี้ ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันจะนำทางให้

👤おもてなし会話集〈全般〉

英 英語

簡 中国語(簡体字)

繁 中国語(繁体字)

韓 韓国語

タ タイ語

おもてなし全般



今何時ですか

英 What time is it?

簡 现在几点?

繁 請問現在幾點了?

韓 지금 몇 시입니까

タ ตอนนี้กี่โมง ครับ/คะ



●時です

英 It's ● o'clock

簡 ●点

繁 ●點

韓 ~시입니다

タ ●โมง ครับ/คะ



たばこは吸えますか

英 Can I smoke here?

簡 能抽烟吗?

繁 請問可以吸菸嗎?

韓 담배를 피도 괜찮습니까

タ สูบบุหรี่ได้ไหม ครับ/คะ



●●で喫煙できます

英 You may smoke in the ●●

簡 在●●可以抽烟

繁 在●●可以吸菸

韓 ~에서 담배를 피울 수 있습니다

タ ท่านสามารถสูบบุหรี่ได้ที่●● ครับ/คะ



日本語を話せますか

英 Can you speak Japanese?

簡 您会说日语吗?

繁 請問您會說日語嗎?

韓 일본어를 할 줄 아십니까

タ พูดภาษาญี่ปุ่นได้ไหม ครับ/คะ



日本語は話せません

英 I cannot speak Japanese

簡 我不会日语

繁 我不會說日語

韓 일본어를 못 합니다

タ ผม/ดิฉันพูดภาษาญี่ปุ่นไม่ได้

📖おもてなし会話集〈全般〉

英 英語 簡 中国語(簡体字) 繁 中国語(繁体字) 韓 韓国語 タ タイ語

病気、けがについて

Q どうしましたか？

英 What's the matter?(What's wrong?)

簡 a的本质是什么？

繁 你怎么了？

韓 어디 아파요

タ ธรรมชาติของอะไร

A 腹痛がします

英 I have a stomachache

簡 肚子疼

繁 我肚子痛

韓 배가 아픕니다

タ ปวดท้อง



A 頭痛がします

英 I have a headache

簡 头疼

繁 我頭痛

韓 두통이 있습니다

タ ปวดหัว



A 歯が痛いです

英 I have a toothache

簡 牙疼

繁 我牙痛

韓 이빨이 아픕니다

タ ปวดฟัน



A 熱があります

英 I have a fever

簡 发烧了

繁 我在發燒

韓 열이 납니다

タ มีไข้



A 吐き気がします

英 I feel like throwing up

簡 我想吐

繁 我想吐

韓 토할 거 같습니다

タ คลื่นไส้



👤おもてなし会話集〈全般〉

英 英語

簡 中国語(簡体字)

繁 中国語(繁体字)

韓 韓国語

タ タイ語

病気、けがについて

Q どこを怪我しましたか

英 What part did you injure?

簡 哪里受伤了?

繁 哪裡受傷了?

韓 어디를 다쳤습니까

タ บาดเจ็บที่ไหนบ้าง

A 腕・足・指・足首・頭・背中

英 arm, leg, finger, ankle, head, back

簡 胳膊, 腿, 手指, 脚踝, 头, 背

繁 胳膊、腳、手指、腳踝、頭部、背

韓 팔, 발(足), 다리(脚), 손가락(手の指), 발가락(足の指), 발목, 머리, 등

タ แขน ขา นิ้ว ข้อเท้า หัว หลัง

Q ここに座って休んでください

英 Please have a seat and take a rest

簡 请坐在这里休息

繁 請坐在這裡休息

韓 여기에 앉아서 쉬십시오

タ กรุณานั่งพักตรงนี้

Q 近くの病院を紹介しますか

英 Would you like me to tell you the nearest hospital?

簡 需要我给您介绍附近的医院吗?

繁 需要介紹附近的醫院給您嗎?

韓 근처 병원을 소개해드릴까요

タ แนะนำโรงพยาบาลใกล้ๆให้ไหม

Q 救急車を呼びますか?

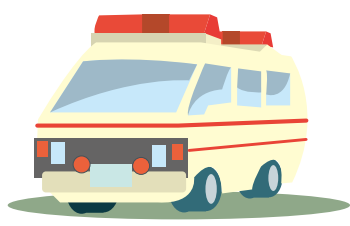
英 Would you like me to call you an ambulance?

簡 需要叫救护车吗?

繁 需要幫您叫救護車嗎?

韓 지하철 환승 관련

タ เรียกรถพยาบาลไหม



数の数え方

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
英	ワン one	トゥー two	スリー three	フォー four	ファイブ five	シックス six	セブン seven	エイト eight	ナイン nine	テン ten
簡	イー 一	アー 二	サン 三	スー 四	ウー 五	リョウ 六	チー 七	パー 八	ジョウ 九	シー 十
繁	イー 一	アー 二	サン 三	スー 四	ウー 五	リョウ 六	チー 七	パー 八	ジョウ 九	シー 十
韓	イル 일	イ 이	サム 삼	サ 사	オ 오	ユク 육	チル 칠	パル 팔	ク 구	シブ 십
タ	ヌン ๑	ソーン ๒	サム ๓	スイー สี่	ハー ๕	ホック ๖	ヂェット ๗	ペート ๘	ガーオ ๙	スイップ ๑๐

交通のご案内

目的地まで無事お届けする、という原則は日本のお客様相手でも外国のお客様相手でも同じこと。原点に戻ってみればそれほど難しく考えることではないのではないのでしょうか。まずは、下記項目を参考に、各施設で取り組めることから考えてみましょう。

1 交通・アクセス情報を把握しよう

観光案内所を訪れる目的に交通・アクセス情報の入手があげられます。徒歩・公共交通機関・タクシー等の移動方法による適切・正確なご案内が旅行者の満足度向上につながります。

2 お客様とのコミュニケーション方法を考える

聞き取りに不安がある場合、メモ帳などにお客様に書いていただいてもかまいません。また、多言語マップを用意しておいたり、お客様がお持ちの地図やガイドブックなどを活用してお互い指差し確認するのもよいでしょう。また、流暢に話すことはできなくとも、目的地を示す単語だけでも構いません。なるべく多くの場所の名称を、英語・中国語・韓国語などで、発音できないまでも聞き取れる程度に覚えておくに役につくでしょう。

3 伝わりづらいこと、大切なことは紙で伝える

時刻や場所のほか「参加する上で守っていただきたい大切なこと」は必ずメモなどお客様のお手元に残る形でお伝えしましょう。また、トラブルを事前に想定しておき、「いらっしゃる場合もお待ちせずに出発します」など、あらかじめ対応をお客様にお伝えしておくのもよいでしょう。

4 近隣のレンタカー会社の基本情報 (連絡先・場所・営業時間等)を把握しよう

外国人のお客様が日本で車を運転される場合には、特別な免許証や書類が必要となります。レンタカーの契約手続や日本独自の交通法規については、多言語のマニュアルシートをご用意してお渡ししたり、ご一緒に指差し確認したりできるとよいでしょう。

おもてなし会話集〈交通〉

この会話集は、外国のお客様のお迎えする主なシーンで外国人接遇の初心者でも活用できる言葉をまとめたものです。いろいろな場面でご活用いただければ幸いです。

英 英語

簡 中国語(簡体字)

繁 中国語(繁体字)

韓 韓国語

タ タイ語

交通のご案内

Q ○○(目的地)へは
どのように行きますか?

英 Could you tell me
how to get to ○○?

簡 怎么去○○?

繁 請問要怎麼去○○(目的地)?

韓 ~~에는 어떻게 갑니까

タ จะไป○○(สถานที่)อย่างไร

A ●●駅で乗り換え、
△△行きの□□線で行けます。

英 Change the train at ●● station
and take □□ line bound for △△

簡 在●●站换车, 坐△△方向的□□线能到

繁 請在●●站換車, 坐前往△△的□□線就可以到達

韓 ~역에서 환승해서 ~방면 ~선(선)으로 갈 수 있습니다

タ เปลี่ยนรถไฟที่สถานี○○
ขึ้นรถไฟสาย○○ที่ปลายทางไป○○

Q どのくらい時間がかかりますか

英 How long does it take?

簡 要花多长时间?

繁 需要多少時間呢?

韓 시간은 어느 정도 걸립니까

タ ใช้เวลาประมาณเท่าไร ครับ/คะ

A (●●移動手段)で△△分で行けます

英 It takes △△ mins by
(●● method of transportation)

簡 坐●●(交通工具)要花△△分钟

繁 (●●) 的話, △△分可以到

韓 (~~ 이동수단)으로 ~분에 갈 수 있습니다

タ (เดินทางโดย●●)
ใช้เวลาประมาณ △△ นาที ครับ/คะ

Q バス(列車)の乗り場はどこですか?

英 Where is the bus stop (train station)?

簡 公共汽车站(车站)在哪儿?

繁 請問巴士(列車)的乘車處在哪?

韓 버스(열차) 타는 곳이 어디입니까

タ ที่ขึ้นรถเมล์/รถไฟอยู่ที่ไหน ครับ/คะ

A 駅のそばにバスの停留所(列車の駅)
があります

英 There is a bus stop near by the station

簡 电车站的旁边有公共汽车站

繁 車站旁邊有巴士的乘車處

韓 역 옆에 버스 정류소가 있습니다

タ มีป้ายรถเมล์อยู่ข้างๆสถานี ครับ/คะ

🚗 おもてなし会話集 (交通)

英 英語 簡 中国語(簡体字) 繁 中国語(繁体字) 韓 韓国語 泰 タイ語

交通のご案内



バス(列車)は何時に出発(到着)しますか

英 What time does the bus(train) leave(arrive)?

簡 公共汽车(车)几点出发?

繁 請問巴士(列車)幾點發車?

韓 버스(열차)가 몇 시에 출발합니까

泰 รถเมล์/รถไฟออกตอนกี่โมง ครับ/คะ



●時●分に出発(到着)します

英 It leaves at ●●:●●

簡 ●点●分出发

繁 ●點●分發車

韓 ~시 ~분에 출발합니다

泰 รถจะออกเวลา ● โมง ● นาที



どこ行きに乗って、どこで降りればよいですか

英 Which bus (train) should I ride, and where should I get off?

簡 坐哪个方向的车, 在哪儿下车?

繁 請問在哪裡上車, 在哪裡下車呢?

韓 어느 방면으로 가는 것을 타서 어디에서 내리면 됩니까

泰 ขึ้นรถที่ไหน และลงที่ไหนดี ครับ/คะ



●●行のバス(列車)で、
▲▲停留所(駅)で降りればよいです

英 Take the bus (train) for ●● and get off at ▲▲ (Station)

簡 坐●●方向的车, 在▲▲站下车就可以

繁 請乘坐前往●●的巴士(列車), 然後在▲▲站下車

韓 ~방면 버스(열차)로 ~ 정류소(역)에서 내리면 됩니다

泰 ขึ้นรถบัส (รถไฟ) ที่ไป ●● และลงรถที่ป้าย (สถานี) ▲▲



バス(列車)の切符はどこで買えますか

英 Where can I buy a bus (train) ticket?

簡 车票在哪儿买?

繁 請問巴士(列車)的票在哪裡買?

韓 버스(열차) 표는 어디에서 살 수 있습니까

泰 ขึ้นรถที่ไหน และลงที่ไหนดี ครับ/คะ



●●で買えます

英 You can buy it at the ●●

簡 在●●可以买

繁 在●●買

韓 ~에서 살 수 있습니다

泰 สามารถซื้อตั๋วได้ที่ ●● ครับ/คะ



料金はいくらですか

英 How much does it cost? 簡 多少钱?

繁 請問多少錢? 韓 요금이 얼마입니까

泰 ราคาเท่าไร ครับ/คะ



●円です

英 It's ● yen 簡 ●●日元

繁 ●日圓 韓 ~엔입니다

泰 ราคา ●● เยน ครับ/คะ



観光・飲食店のご案内

お客様の楽しもうとする気持ちをできる限り損なわず、伸ばすために、必要最低限のお手伝いできればよいと考えましょう。より楽しんでもいただけるかを考えて臨機応変な対応ができれば、きっとそれはお客様の旅の思い出の1コマになるでしょう。

1 近隣・主要観光地情報を把握しよう

「旅ナカ」での観光案内所に訪れる訪日外国人の情報収集ニーズは極めて高く、観光に関する情報も多いことが想定されます。また、行動動態として観光地を訪れる前に案内所に立ち寄られるケースも多いことから、近隣観光施設のパンフレットのストックや各種最新情報を把握し、お客様の問合せに応えられるようにしましょう。

2 割引・季節情報・イベント情報の提供

交通事業者や観光関係団体、地域における訪日外国人向けのサービスも日々拡充されており、また、各地で開催されているイベント情報等の地域ならではの情報について、情報を持ち合わせることで、訪日外国人旅行者の満足度向上に努めましょう。

3 わかりやすい情報を演出

施設の入口や受付などへは遠くからでもそれとわかるよう大きく、多言語やアイコンで掲示して誘導するよう心がけましょう。施設のプログラム・料金は、入口や受付などのどなたにも見やすい場所にはっきりと表示すると満足度も高まります。

4 マップや案内ボードを活用しよう

全体の雰囲気がわかるよう、施設全体のマップを作成し、ご覧いただけるようにしましょう。あらかじめ施設規模を示すことで所要時間や見学・体験ボリュームのメドをつけることもできますし、トイレや休憩場所、ショップなど、場所を尋ねられることなく、ご利用いただきやすくなるでしょう。

5 飲食店の情報も把握しよう

近隣の食事箇所情報を把握しましょう。食は外国人にとっても旅行の大きな楽しみです。外国人に好まれる食べ物・飲食店の情報を把握し、紹介できる準備をしましょう。



おもてなし会話集

〈観光・飲食店〉

この会話集は、外国のお客様のお迎えする主なシーンで外国人接遇の初心者でも活用できる言葉をまとめたものです。いろいろな場面でご活用いただければ幸いです。

英 英語 簡 中国語(簡体字) 繁 中国語(繁体字) 韓 韓国語 夕 タイ語

観光・飲食店のご案内



●●の営業時間は
何時までですか

英 What time is ●● open until?

簡 ●● 营业到几点?

繁 請問●●的營業時間到幾點?

韓 ~의 영업시간은 몇 시까지입니까

夕 ร้าน●●เปิดตั้งแต่กี่โมงถึงกี่โมง ครับ/คะ



営業時間は
●●時から△△時までです

英 Business hours are from
●●:●● to △△:△△

簡 营业时间从●●点到△△点

繁 營業時間是從●●到△△點

韓 영업시간은 ~시부터 ~시까지입니다

夕 เปิดบริการตั้งแต่ ●● โมง ถึง ●● โมง



これをください

英 I'll have this

簡 请给我这个

繁 請給我這個

韓 이것을 주십시오

夕 ขอชิ้นนี้นะ ครับ/คะ



ただ今ご用意いたします

英 I will get that for you now

簡 现在给您准备

繁 馬上為您準備

韓 바로 준비해드리겠습니다

夕 ขอไปหยิบสินค้าสักชิ้นนะ ครับ/คะ



●●を食べたいのですが

英 I want to eat ●●

簡 我想吃●●

繁 我想吃●●

韓 ~을/를 먹고 싶습니다

夕 อยากรับประทานอาหาร●●นะ ครับ/คะ



●●であれば、このお店で
食べることができます

英 You can eat ●● at this restaurant

簡 ●●的话, 在这家店可以吃到

繁 如果是●●的話 這家店可以吃得到

韓 ~이라면/라면 이 가게에서 드실 수 있습니다

夕 หากเป็น ●●
สามารถรับประทานอาหารในร้านได้เลย ครับ/คะ

観光・飲食店のご案内

Q

英語(多言語)の地図はありますか

英 Do you have an English (other language) map?

簡 有英语(其他语言)的地图吗?

繁 請問有英語(多國語言)的地圖嗎?

韓 영어(외국어)로 된 지도가 있습니까

タ มีแผนที่ภาษาอังกฤษ (หรือภาษาอื่นๆ) ไหม ครับ/ค่ะ

A

あります、はいどうぞ

英 Yes, here you are

簡 有, 给您

繁 有的, 請收下

韓 있습니다. 이거 받으십시오 (直接渡す)

タ มีครับ/ค่ะ เชิญ ครับ/ค่ะ

Q

見学するのにどのくらいかかりますか

英 How long does it take to see it?

簡 参观这里要花多长时间?

繁 請問參觀需要花多少時間?

韓 견학 소요시간이 어느 정도 걸립니까

タ ถ้าจะเดินชมที่นี่ น่าจะใช้เวลาประมาณเท่าไร ครับ/ค่ะ

A

全部見ると、●時間です

英 It takes ●● hr to see everything

簡 全部看完的话要●个小时

繁 全部都看的話需要●小時

韓 전부 돌아보면 ~시간입니다

タ ชมทั้งหมด ใช้เวลา ● ชั่วโมง ครับ/ค่ะ

Q

●●の観光スポットを教えてください

英 Please tell me sightseeing spots in ●●

簡 请告诉我●●的观光景点

繁 請介紹一下●●的觀光景點

韓 ~의 관광명소를 가르쳐주십시오

タ กรุณาแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณ ●● ได้ไหม ครับ/ค่ะ

A

●●で見ることが出来ます

英 You can see ●●

簡 在●●可以看

繁 在●●的話, 可以看到

韓 ~에서 볼 수 있습니다

タ สามารถชม ●● ได้呢 ครับ/ค่ะ

Q

●●の電話番号を教えてください

英 Please tell me ●●'s phone number

簡 请告诉我●●的电话号码

繁 請問●●的電話號碼是幾號?

韓 ~의 전화번호를 가르쳐주십시오

タ ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ของ●● หน่อย ครับ/ค่ะ

A

●●の電話番号は、△△です

英 It's △△

簡 ●●的电话是△△

繁 ●●的電話號碼是△△

韓 ~의 전화번호는 ~입니다

タ หมายเลขโทรศัพท์ของ ●● คือ ●● ครับ/ค่ะ



買い物のご案内

日本語がわからなくともぱっと見てどこに何が置いてあるのかわかり、“ここで買い物してみよう”とまず思っただくことが重要です。言葉がわからなくても、お客様に買い物を楽しんでいただけるよう各施設で取り組めることを考えてみましょう。

1 自店舗・近隣の土産店の情報を把握しよう

お土産販売をされている案内所はもちろんのこと、近隣の土産店情報を把握し、問い合わせに対応できるよう努めましょう。

2 選びやすく、わくわくするディスプレイ

日本語がわからなくともぱっと見てどこに何が置いてあるのかわかるよう、例えば棚ごとに絵や写真を活用したり、多言語で簡単な単語などを書くなどしたポップを設けてみるのはいかがでしょうか。食品を扱っている場合は、宗教やアレルギーに関連する品目と、それが含まれている商品を把握し、アイコンで掲示したり、お尋ねいただいた時にすぐにお答えしたりできるようにしておきましょう。

3 外観から「いらっしゃいませ」の気持ちを表現する

実物をディスプレイするのが難しい場合は、写真や言葉でも構いません。言葉がわからなくてもどんなものを扱っている場所なのかが外から分かるような工夫を心がけましょう。決済手段の種類が掲示されていることも、外国のお客様に対して友好的な、入りやすいお店の印象を与えるでしょう。

4 お客様にあわせたお支払い方法を可能にする

日本円以外に、クレジットカードやデビットカード、その方の国のお金（外貨）など、複数の決済手段があるとよいでしょう。海外クレジットカードでキャッシングができるATMや商業施設外貨両替所など、日本円を入手することができる最寄りの施設についても、場所と営業時間を把握しておくとういでしょう。

5 お応えできない要望にははっきりと「ノー」を

値引きであっても注文であっても、応えられないご要望には、なんとなしにごまかすのではなく、はっきりと「ノー」の意志を伝えましょう。そして、もしできることなら、お断りする代わりにちょっとした「サービス」をしてあげてください。



おもてなし会話集〈買い物〉

この会話集は、外国のお客様のお迎えする主なシーンで外国人接遇の初心者でも活用できる言葉をまとめたものです。いろいろな場面でご活用いただければ幸いです。

英 英語

簡 中国語(簡体字)

繁 中国語(繁体字)

韓 韓国語

タ タイ語

買い物のご案内



何かお探しですか

英 Are you looking for something?

簡 您要找什么？

繁 請問您在找什麼？

韓 뭐 찾으시는 거 있으니까

タ ต้องการสอบถามอะไรไหม ครับ/คะ



●●はありますか？こちらです

英 Do you have ●●? It's this

簡 有●●, 在这边

繁 有●●嗎？在這裡

韓 ~이/가 있습니까. 이쪽입니다

タ มี ●● ไหมครับ/คะ นี่นะ ครับ/คะ



●●はありますか

英 Do you have ●●?

簡 有●●吗？

繁 請問有●●嗎？

韓 ~이/가 있습니까

タ มี●●ไหม ครับ/คะ



現在、在庫切れです

英 We are currently out of stock

簡 现在没有货

繁 現在沒有庫存了

韓 현재 재고가 없습니다

タ ขอลประทานโทษครับ/คะ ตอนนี้ไม่มีสินค้าในสต็อก ครับ/คะ



これは何ですか

英 What is this?

簡 这是什么？ 繁 請問這是什麼？

韓 이것이 무엇입니까

タ นี่คืออะไร ครับ/คะ



●●です

英 It's a ●●

簡 这是●● 繁 有的，請收下

韓 ~입니다

タ ●● ครับ/คะ



いくらですか

英 How much is it ?

簡 多少钱？ 繁 請問多少錢？

韓 얼마입니까

タ เท่าไรนะ ครับ/คะ



●●円です

英 It's ●● yen

簡 ●●日元 繁 ●●日圓

韓 ~엔입니다

タ ●●เยน ครับ/คะ

買い物のご案内

Q

両替はできますか

英 Can I exchange money?

簡 可以换钱吗?

繁 請問有提供兌換貨幣服務嗎?

韓 환전할 수 있습니까

タ รับแลกเงินไหม ครับ/ค่ะ

A

ここでは出来ません、
●●で両替が出来ます

英 No you cannot, you can exchange money at ●●

簡 在这里不能换钱, 在●●可以换钱

繁 在這裡沒有, 但在●●可以兌換貨幣

韓 여기에서는 할 수 없습니다. ~에서 환전이 가능합니다

タ ที่นี้ไม่รับแลกเงิน ท่านสามารถแลกเงินได้ที่●● ครับ/ค่ะ

Q

クレジットカードは使えますか

英 Can I use a credit card?

簡 能用信用卡吗?

繁 請問可以刷信用卡嗎?

韓 신용카드 사용이 가능합니다

タ ชำระด้วยบัตรเครดิตได้ไหม ครับ/ค่ะ

A

使えます/使えません

英 Yes you can use it / No you cannot use it

簡 可以用, 不可以用

繁 可以, 不可以

韓 사용 가능합니다. 사용하지 수 없습니다

タ ได้ ครับ/ค่ะ ไม่ได้ ครับ/ค่ะ

Q

免税で買えますか

英 Can I buy it duty free?

簡 可以免税吗?

繁 請問可以免稅嗎?

韓 면세 가격으로 살 수 있습니까

タ สามารถซื้อสินค้าแบบปลอดภาษีได้ไหม ครับ/ค่ะ

A

免税になります/免税になりません

英 Yes you can / No you cannot

簡 可以免税, 不可以免税

繁 免稅的, 不是免稅的

韓 세금 면제됩니다. 세금 면제가 안 됩니다

タ สามารถซื้อแบบปลอดภาษีได้ ไม่ได้ ครับ/ค่ะ

Q

値引きできますか

英 Can I have a discount?

簡 可以打折吗?

繁 請問可以打折嗎?

韓 가격을 조금 낮춰주실 수 있습니까

タ ลดราคาได้ไหม ครับ/ค่ะ

A

値引きは出来ません

英 We do not offer discounts

簡 不可以打折

繁 不能打折

韓 가격을 낮출 수 없습니다

タ ไม่ได้ ครับ/ค่ะ

おもてなし会話集 (買い物)

英 英語

簡 中国語 (簡体字)

繁 中国語 (繁体字)

韓 韓国語

タ タイ語

買い物のご案内

Q

何がお勧めですか

英 What do you recommend?

簡 有推荐的吗?

繁 您推薦什麼呢?

韓 추천해 주십시오

タ สินค้าแนะนำคืออะไร ครับ/ค่ะ

A

●●がお勧めです

英 I recommend ●●

簡 我们推荐●●

繁 我推薦●●

韓 ~이/가 추천입니다

タ สินค้าแนะนำของเราคือ●● ครับ/ค่ะ

Q

●●はどこで買えますか

英 Where can I buy ●●?

簡 ●●在哪儿能买到?

繁 請問●●在哪裡可以買得到?

韓 ~을/를 어디에서 살 수 있습니까

タ สามารถซื้อ●●ได้ที่ไหน ครับ/ค่ะ

A

●●で販売しています

英 It's sold at ●●

簡 在●●出售

繁 在●●有賣

韓 ~에서 판매하고 있습니다

タ มีจำหน่ายที่●● ครับ/ค่ะ

Q

パスポートをご提示ください

英 Please show me your passport

簡 请出示您的护照

繁 請出示護照

韓 여권을 제시해 주십시오

タ ขอพาสปอร์ตด้วย ครับ/ค่ะ

A

拝見します

英 Let me have a look

簡 我看一下

繁 借看一下

韓 잠시 확인하겠습니다

タ ขออนุญาตนะ ครับ/ค่ะ