

〜お客様は外国人〜
おもてなし英会話入門

omotenashi

BOOK

1

公益財団法人
日本英語検定協会

1EGW0-01

おもてなし英会話 5つの心得

一、笑顔で、自信を持って接する

笑顔で自信を持って接することは、どんな国の人にも清々しさを与えます。会話のうまさよりも、外国のお客様と出会い、話ができる喜びを感じましょう。

二、好感を与える第一印象を心がける

お客様が声をかけやすい雰囲気づくりを心がけましょう。笑顔、姿勢、所作、身だしなみに気を配ると、第一印象が良くなり、どんな国のお客様にも安心感を与えます。

三、世界の文化について知る努力をする

お客様は世界中からいらっしゃいます。皮膚の色、生活習慣、宗教などに偏見を持つことは避けましょう。世界の文化を知るチャンスだと思つて謙虚に学べば、物事の視点や考え方も変わります。

四、分かりやすさを大切にする

お客様は「分かりやすい英語」による「ストレスのないコミュニケーション」を求めています。ネイティブ・スピーカーの英語にとらわれすぎず、シンプルな単語や言い回しを使いましょう。

五、自分磨きを欠かさない

日ごろから自分の行動に気を配りながらおもてなしフレーズを練習し続けていれば、英語でのおもてなしに自信が持てるようになります。時間を見つけて継続することを目指しましょう。



Day 1 出迎え

1
02

聴く

1
03

まねる

1
04

瞬発

おもてなしフレーズ練習1：出迎える①

1 Staff : Good morning.

Guest : Good morning.

スタッフ：おはようございます。

客：おはようございます。

2 Staff : Good afternoon.

Guest : Good afternoon.

スタッフ：こんにちは。

客：こんにちは。

3 Staff : Good evening, sir.

Guest : Good evening.

スタッフ：こんばんは、お客様。

客：こんばんは。

あいさつの言葉の後ろに、相手が男性なら sir、女性なら ma'am[mə'm] という敬称を付けることもできます。ma'am はアメリカでは主に自分より年配の女性に使い(未婚・既婚は問いません)、より丁寧に言うと madam[mædəm] になります。若い女性への呼びかけには miss も使えますが、かなりくだけた語なので sir や ma'am / madam ほど一般的ではありません。

Today's Menu

おもてなしフレーズ練習：出迎える①・②

おもてなし Scene 1：浅草へようこそ！
Welcome to Asakusa!

1
05 聴く

1
06 まねる

1
07 瞬発

おもてなしフレーズ練習2：出迎える②

1 Clerk : Welcome to our shop.

Customer : Do you have liquor?

店員：ようこそ当店へ。

客：お酒は置いていますか。

2 Staff : Welcome to Japan. You must be tired.

Guest : Not at all. I had a good flight.

スタッフ：日本へようこそ。お疲れでしょう。

客：いいえ、全然。楽しい空の旅でした。

3 Staff : Welcome to our hotel. Have a nice stay with us.

Guest : Thank you.

スタッフ：当ホテルへようこそ。ご滞在をお楽しみください。

客：ありがとう。

Welcome to ～. は「～へようこそ」と言うときの決まり文句で、お客様を出迎えるときに使います。海外旅行などから帰って来た人には、Welcome home [back]! 「お帰りなさい」と言うことができます。2の You must be tired. は相手をねぎらうときによく使う表現です。

語句

liquor[liːkər] 酒 flight[flaɪt] 空の旅、フライト



浅草へようこそ!

Welcome to Asakusa!

1
08 聴く

1
09 まねる

1
10 瞬発

店員が外国からの観光客に話しかけている場面です。

Clerk : Welcome to Asakusa! Is this your first visit?

Tourist : Yes, I just arrived. Where should I go first?

Clerk : There's a tourist information office over there.

Tourist : Thank you.

店員：浅草へようこそ！こちらへ来られたのは初めてですか。

観光客：ええ、ちょうど着いたところです。最初にどこへ行けばいいですか。

店員：向こうに観光案内所がありますよ。

観光客：ありがとう。



店員が外国からの観光客に話しかけている状況です。会話のきっかけをつかむために、「こちらは初めてですか」と尋ねることで「何かお助けしましょうか」というメッセージを相手に伝えています。観光案内所は tourist information office です。

語句

visit[vizit] 図訪問

over there 向こうに〔で〕



接客英語のプロ・佐野なお先生の

おもてなし英会話のコツ

日本国内のお店、駅、ホテルなどで、Hello. や Hi. とあいさつしているスタッフの方をたびたびお見かけします。しかし、本来これらのあいさつは「やあ」、「どうも!」といったニュアンスで、家族や友人など親しい間柄で交わすものです。もちろん、お客様に親しみを持ってあいさつをするというのは大切なことですが、本講座では接客にふさわしいあいさつをしっかりとし身に付けましょう。

せっかくのおもてなしの心も、相手に伝わらなければ意味がありません。英語にも相手に配慮した敬語表現や接客ならではのイントネーションがあります。日本人は英語の敬語表現にほとんど触れないまま社会に出てしまうケースが多いので、ぜひ、このテキストを使って「失礼のない言葉遣い」を使えるようになりますよ。そうすることで、日本人のおもてなし代表としてお客様との会話が楽しめるようになりますよ。

あなたのおもてなし英語が、お客様を笑顔にします。



Topic 1 日本文化紹介で役立つフレーズ

知っていて当たり前と思っている日本の文化や習慣でも、英語にしてみると奥が深いことが分かります。国内を旅する海外からのお客様や外国人のお友達に教える機会が持てるといいですね。ここでは、シンプルに動詞から始まる文を中心にしました。実際に目の前の相手に伝えているような気持ちで練習してみてください。

● 神社・仏閣での参拝の仕方

Wash your hands and rinse your mouth here like this.

「このように、ここで手を洗って口をゆすぎます」

like this「このように」は、とても便利な表現です。何かのやり方を教えたいとき、**like this**と言葉を添えながら実際に見せると伝わりやすいです。

Put a coin or a couple of coins into the offering box before praying.

「お祈りの前に、さい銭箱に小銭を1枚か2枚入れます」

〈神社〉

Bow and ring the bell.「会釈して、鈴を鳴らします」

Bow twice, clap twice, and bow again.「二礼、二拍手、一礼します」

〈仏閣〉

Put your hands together (in front of your chest) to pray.

「(胸の前で)両手を合わせ、お祈りをします」

* ()内は状況に応じて言わなくてもよい。

You don't have to clap.「拍手は不要です」

神社には独特の参拝方法があり、外国人の方もそれを知っておくと安心してお参りできるでしょう。私が働いていたタイは仏教国ですが、タイのお寺にも独特の参拝方法があり、現地の人に教えてもらったおかげで気持ちよくお参りできました。

余談ですが、私が神奈川県鎌倉市にある大仏様を見に行った際、アジア系の旅行者のみなさんが一心にお祈りを捧げていました。地面に座って大仏様に向かい、何かを唱えている人もいました。自分たちの国を離れても信仰を保つその姿はとても美しく映り、仏教とアジアの深いつながりを実感しました。



● 靴を脱いで室内に入る際のフレーズ

Take off your shoes and put them here.

「靴を脱いで、ここに置いてください」

「ここ」に当たるところは、玄関や下駄箱など、靴を置く場所です。hereと言いつつながら、その部分を指すと伝わりやすいです。

● お風呂場でのフレーズ

Wash yourself before entering the bathtub.

「湯船に入る前に体を洗います」

Keep your towel out of the bathtub.

「タオルは湯船に入れないでください」

温泉だけでなく、スーパー銭湯も外国人の人気を集めるようになりました。入館中ずっと浴衣を着用できる施設もあり、日本文化をより一層楽しめるのでしょね。

● ざるそば[うどん]を食べるときのフレーズ

Dip the noodles in the sauce like this.

「このように、麺をつゆにつけてください」

ざるそば[うどん]の食べ方を知らず、おちょこの中のつゆを麺の上にかけてしまう人もいます。「神社・仏閣」のところで用いたlike thisを添えて実際に見せると伝わりやすいです。