

ホテルの日本語

心で伝える接遇コミュニケーション

はじめる前に

Can-do

- 基本的なおもてなしのフレーズを理解することができる。
- おもてなしのフレーズを場面のコンテキスト（文脈）の中で使うことができる。
- ホテル編を学ぶ準備ができる。

<おもてなしのフレーズ>

このセクションでは、『ホテルの日本語』を学習する前に「おもてなしのフレーズ」について復習しておきましょう。ここでは13種類の「場面・機能」と30個の「おもてなしのフレーズ」を紹介いたします。お客さまへの接客場面では、「おもてなしの心」を伝える決まったフレーズがたくさんあります。場面ごとに他の表現と一緒に使います。どのような場面で、どのようなときに使うのか、基本的なフレーズを確認しましょう。

1. お客さまに会ったときの挨拶

- ① おはようございます。
- ② こんにちは。
- ③ こんばんは。

お客さまとすれ違ったときや、お客さまに会ったときは、笑顔で挨拶をしましょう。

2. 出迎えるとき、歓迎するときに言うフレーズ

- ④ いらっしゃいませ。

お客さまを出迎えるときの挨拶です。第一印象が大切ですから笑顔でお客さまを迎えましょう。

この時、分離礼*や同時礼*をうまく使って、おじぎを忘れないようにしましょう。

- ⑤ お越しいただきまして、誠にありがとうございます。

お客さまがいらっしゃったときの感謝の気持ちを表すお出迎いのフレーズです。笑顔を忘れずに

言いましょう。単にお礼を言うだけではなく、理由を言ってから、感謝の言葉を述べるとより感謝

の気持ちが伝わります。

▼用例と意味機能

- ・ご来館いただきまして、ありがとうございます。(理由+感謝)

3. お客様を見送るときに言うフレーズ

⑥ お気をつけて行ってらっしゃいませ。

宿泊中のお客様が出かけるときやチェックアウト終了後に言います。

▼用例と意味機能

- ・行ってらっしゃいませ。(あいさつ)

⑦ またのお越しをお待ちしております。

お客様がまた、来てくれることを待っていると伝えます。大抵、このフレーズを言った後で⑥を言います。

▼用例と意味機能

- ・またのご来館をお待ちしております。お気をつけて行ってらっしゃいませ。(あいさつ+あいさつ)

4. 客室などに入るときや出るときに言うフレーズ

⑧ 失礼します。

⑨ 失礼いたしました。

ホテルの 日本語

お客様のお部屋に入るときや出るとき、そして、お客様が他の方と話し中のところに声をかけるときなどに使います。また、謝るときにも使います。

▼用例と意味機能

- ・お話し中のところ、失礼します。(情報提供 + 挨拶)

5. 名乗るときに言うフレーズ

⑩ Nでございます。

館内の内線電話に出るときやドアの外で誰が来たのかを名乗るときに使います。自分の名前を言わなければならない場面では、「経理部の山田でございます」と言います。また、外線電話が入ったときは、「お電話ありがとうございます。おもてなしデパートでございます」のように、電話をもらったことに対して感謝してから、会社名を伝えます。

▼用例と意味機能

- ・営業部でございます。(情報提供)
- ・フロントでございます。(情報提供)

6. お客様の意向にそえないとき、謝罪の気持ちを伝えるときに言うフレーズ

⑪ 申し訳ございません。

お客様の要望通りにいかないときやお客様が不満に思っているときなどに謝ります。スタッフ側に非がなくとも、迷惑をかけた、不快な思いをさせたことに対して謝ります。スタッフ

に非があった場合は、特に丁寧に謝罪しなければなりません。このとき、深くおじぎをすることで謝罪の深さを示します。

▼用例と意味機能

- ・ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。(理由+謝罪)
- ・ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。(理由+謝罪)

7. お客様を呼びかけるときに言うフレーズ

⑫ お客様

⑬ ○○様

お客様を待たせたときやお客様に何か聞きたいとき、確認をしたいときなどに使います。お

客さまの名前がわかるときは名前で呼びかけます。名前の呼び方の発音は3

種類あります。まず、ひらがな3文字の名前のときで、佐藤さまの場合は「ぎとうさま」で、「さ」

の音が高くなります。田中さまのときは、「たなかさま」で、「た」の音が低くなります。ひらがな4

文字の名前のとき、高橋さまの場合は、「たかはしさま」で2番目のひらがなの「か」の音が高くな

ります。小林さまの場合は「こばやしさま」で3文字のときと同じように「こ」の音が低くなります。

▼用例と意味機能

- ・佐藤さま、大変、お待たせいたしました。(呼びかけ+行動報告)

・田中^{たなか}さま、何か^{なに}お探し^{さが}ですか。(呼びかけ^よ+確認^{かくにん})

・小林^{こばやし}さま、こちら^よでございます。(呼びかけ^よ+誘導^{ゆうどう})

8. お客様^{きやく}さまの要望^{ようぼう}や希望^{きぼう}について承知^{しょうち}したときに言うフレーズ

⑭ かしこまりました。

⑮ 承知^{しょうち}いたしました。

お客様^{きやく}さまの要望^{ようぼう}や希望^{きぼう}を伺^{うかが}った後^{あと}、それについて承知^{しょうち}したときに使^{つか}います。このフレーズの後^{あと}、

具体的^{ぐたいてき}にどのようなことをスタッフはするの^か、これからすることを言^いいます。

▼用例^{ようれい}と意味機能^{いみきのう}

・かしこまりました。お部屋^{へや}にご案内^{あんない}いたします。(承知^{しょうち}→行動^{こうどう}表明^{ひょうめい})

・承知^{しょうち}いたしました。恐れ入^{おそ}りますが、こちら^いにご住所^{じゅうしょ}とお名前^{なまえ}、お電話^{でんわ}番号^{ばんごう}をご記入^{きにゅう}ください。

(承知^{しょうち}→前置^{まえお}き+お願^{ねが}い)

9. お客様^{きやく}さまにお願^{ねが}いするときに言うフレーズ

⑯ ご利用^{りよう}ください。

⑰ お呼^よびください。

⑱ 少^{しょう}々^{じょう}お待^まちください。

お客様^{きやく}さまに何^{なに}をしてもらうかのお願^{ねが}いするときのフレーズです。お客様^{きやく}さまに待^まってもらうときは、

なぜ待^まつのか、その理由^{りゆう}を述^のべてからお願^{ねが}いをします。

▼用例と意味機能

- ・あちらのエレベーターをご利用ください。(お願い)
- ・お決まりになりましたら、いつでもお呼びください。(お願い)
- ・確認いたしますので少々お待ちください。(お願い)

10. お客様に情報提供するときの言うフレーズです。

⑱ Nでございます。

お客様に詳しい情報を伝えるときに使います。特に提案や代案をした後には、その内容について詳しく情報を伝えることがおもてなしです。

▼用例と意味機能

- ・お客様のお部屋は7階でございます。(情報提供)
- ・こちらでございます。(情報提供)

11. お客様を待たせた後に言うフレーズ

⑳ お待たせいたしました。

スタッフが調べたり、確認したりしている間、お客様に待ってもらわなければなりません。待たせたことを伝えます。長く待たせたのであれば、前に「大変」をつけます。

▼用例と意味機能

- ・お待たせいたしました。ご案内いたします。(行動報告→行動表明)

・お待たせいたしました。あいにく、こちらの商品しょうひんはございません。(行動報告こうどうほうこく→前置きまえおき+断りことわ)

12. お客きやくさまに共感きょうかんするときに使うフレーズつか

② さようでございますか。

お客きやくさまの文句もんくに対して、決して否定たいせず、決けっして否定ひていせず、お客きやくさまに寄り添よそって話はなしを聞ききます。共感きょうかんを示しめす

ときに使つかいます。

▼用例ようれいと意味機能いみきのう

・さようですか。(共感きょうかん)

・さようでございましたか。(共感きょうかん)

13. 前置きのフレーズ

機能と場面	フレーズ	解説	用例
(1) 迅速な対応を するための前置き	㉒ ただいま ㉓ すぐに	お客様の要望に対して迅速に対応すると表明するときに使います。	・ただいま、係の者が会議室までご案内いたします。 ・すぐにお調べします。
(2) 断りの前置き	㉔ あいにくNはNで ございます。 ㉕ 大変申し訳 ございませんが	「あいにく」を言う前に謝罪をしておくと、丁寧度は上がります。お客様にはっきり断る前に使います。	・あいにく、窓側は満席でございます。 ・大変、申し訳ありませんが、あいにく、4名様のお席はいっぱいでございます。
(3) お客様に負担をかけてしま うときの前置き	㉖ 恐れ入りますが ㉗ 差し支えなけれ ば ㉘ お手数をおかけ しますが	お客様に何かをお願いしたり(お客様カードに書いてもらったりする)、許可を求めたりするときなど、負担をかけてしまうときに言います。	・恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。 ・お手数をおかけしますが、こちらにお名前とご住所をご記入いただけますでしょうか。

<p>(4) 作業後次のご案内をするとき の前置き</p>	<p>㊸ それでは</p>	<p>スタッフの1つの作業が終了し、次のご案内 (行動表明やお願い) をするときに言います。</p>	<p>・ それでは、田中様、2階の会議室までご案内いたします。</p>
<p>(5) 一歩進んだ対応をするときに言う前置き</p>	<p>㊹ もしよろしかったら</p>	<p>提案や代案をするときや一歩進んだ対応をするとき、この前置きを言います。お客様にその提案をするかしないか選択権を与えることができ丁寧になります。</p>	<p>・ もしよろしかったら、お席が空いているか確認いたしましょうか。 ・ もしよろしければ、お席が空いているか確認いたしましょうか。</p>

練習問題 1

以下の「おもてなしのフレーズ」は、どんな時、使いますか。線で結びましょう。

- ① 「いらっしゃいませ」 ・ お客さまに詳しい情報を伝えるとき
- ② 「よろしかったら」 ・ お客さまの要望に添えず謝るとき
- ③ 「お部屋は7階でございます」 ・ お客さまに頼む（お願い）とき
- ④ 「大変、申し訳ございません」 ・ お客さまを歓迎するとき
- ⑤ 「少々お待ちください」 ・ 一歩進んだ対応をするときの前置き

練習問題 2

以下の場面では、どの「おもてなしのフレーズ」を使いますか。線で結びましょう。

- ① お客さまの要望や希望について承知したとき ・ 「ご案内いたします」
- ② お客さまのお部屋に入るとき ・ 「かしこまりました」
- ③ お客さまを待たせたとき ・ 「さようでございますか」
- ④ スタッフがこれから何をするのか表明するとき ・ 「失礼します」
- ⑤ お客さまに共感するとき ・ 「お待たせいたしました」

練習問題3

次のフレーズをきれいな発音^{はつおん}で言^いいましょう。

- ・ すずきさま
- ・ おこしいだきまして、まごとにありがとうございます
- ・ おきをつけていってらっしやいませ
- ・ ごりようください
- ・ しょうしょうおまちください

練習問題4

おもてなしのフレーズは、どんな場面^{ばめん}でいつ使^{つか}うか、文脈^{ぶんみやく}（コンテキスト）の中^{なか}で使^{つか}えるようにならなければなりません。次^{つぎ}の場面^{ばめん}の中^{なか}で使^{つか}用^{しよう}される「おもてなしのフレーズ」はどれでしょうか。ア

ルファベットを^{えら}びましよう。

- | | | |
|--------------|----------------|--------------|
| a. かしこまりました | b. いらっしやいませ | c. もし、よろしければ |
| d. 少々お待ちください | e. 大変申し訳ございません | |

ホテルの 日本語

場面1：レストランでお客様に呼ばれました。

お客様：すみません、ここに髪の毛が入っているんですけど……

スタッフ：[困った表情で]_____。すぐに新しいものを準備いたします。

場面2：会社の受付にお客様が来ました。受付のスタッフが対応しています。

お客様：すみません。

スタッフ：_____。[笑顔]

お客様：山中さんと約束している林ですが……

スタッフ：_____。[内線電話をかける]

すぐ参りますので、そちらでお待ちください。

場面3：ホテルに宿泊のお客様からのご要望で、インド料理が食べられるところをご案内しま

した。ホテルから歩いて10分ぐらいのところにあるインド料理店をご紹介します。

お客様：ありがとう。じゃあ、そこに行ってみようかな。

スタッフ：_____、お席が空いているか確認いたしましょうか。

お客様：じゃあ、お願いします。

ホテルの 日本語

場面4：レストランの場面です。3名で予約したお客様さまが受付に来たときにもう1人追加したい

と言ってきました。

お客様さま：すみません。3人で予約してたんですけど、1人追加してもいいですか。

スタッフ：_____。すぐにお席の準備をいたしますので、_____。

練習問題5

次の場面では、どのような「おもてなしのフレーズ」を言いますか。文脈（コンテキスト）の中で

考えてみましょう。

場面1：デパートでお客様さまがスタッフに声をかけ、違う商品はないかと要望を言ってきました。

こんな時、何と言いますか。

お客様さま：すみません。これ、赤いのはありませんか。

スタッフ：_____。ただいまお調べしますので、_____。

お客様さま：はい

スタッフ：[赤いのを探した後で] _____、あいにく、赤いのは、在庫がございません。

_____。こちらの形ならございますが……

お客様さま：そうね。じゃ、それください。

ホテルの 日本語

場面2：お客さまの服にワインをこぼしてしまい、お客さまが怒っています。何と言いますか。

スタッフ：本日はこちらの不注意で、_____、_____。

お客さま：本当だよ。せっかくいい気分だったのに。

スタッフ：_____。

お客さま：しかも服も汚れているし、帰り、どうすんの。

スタッフ：_____。お召し物はすぐにしみ抜きをいたします。

練習問題ができましたか。

『ホテルの日本語』の本編でも同じような「おもてなしのフレーズ」があります。

ホテルのそれぞれの場面でしっかり学びましょう。

Can-do

基本的小おもてなしのフレーズを理解することができた。

おもてなしのフレーズを場面のコンテキスト（文脈）の中で使うことができる。

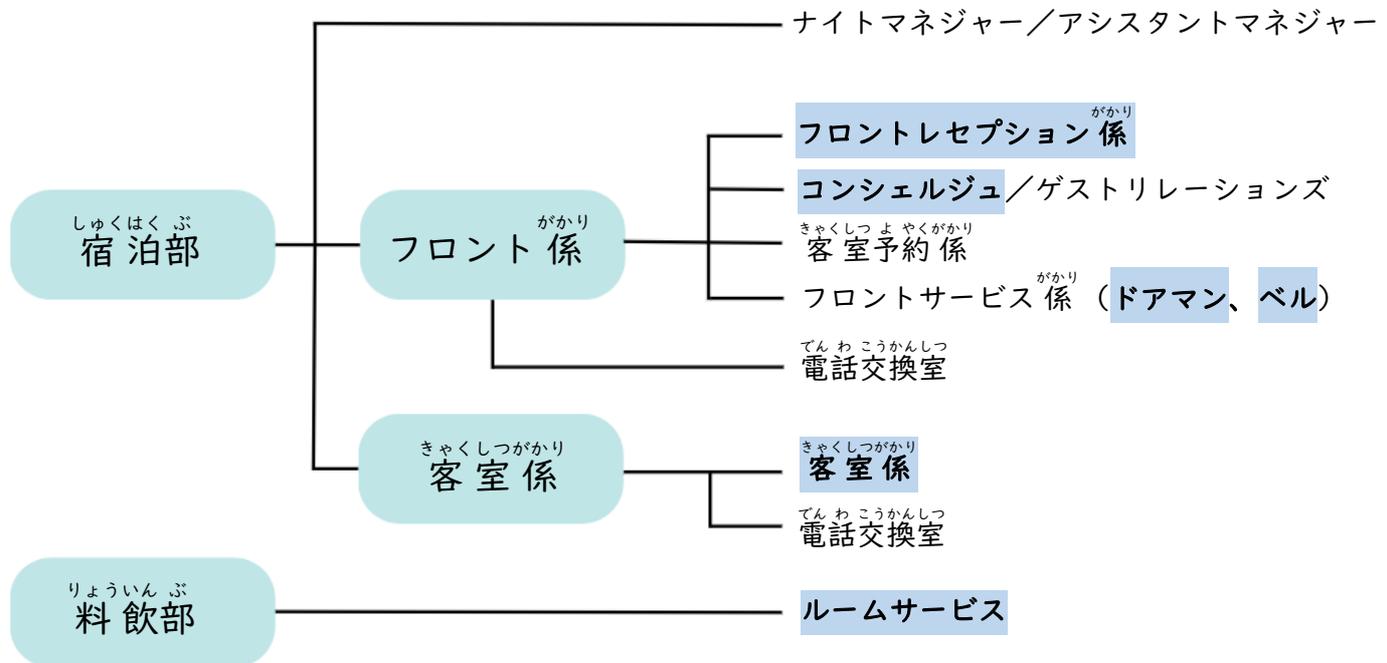
ホテル編を学ぶ準備ができた。

ホテルの日本語

【ホテルの組織図】

ホテルには様々な部署があります。主に、販売促進部、宿泊部、料飲部、調理部、資材部、経理部、総務部などです。もちろんホテルによって、組織の分け方、呼び方は異なります。本テキストでは、その中でも「宿泊部」と「料飲部」で働くスタッフ、そして業務に焦点を当て学習します。

【組織図】



参考元：『基礎からわかる ホテルマンの仕事』株式会社柴田書店