

point 3

基本会話 呼びかけ

① お客様（名前がわからないお客様に呼びかける場合）



スタッフ

英 エクスキューズミーサー / エクスキューズミーマム
Excuse me, sir. (男性) / Excuse me, ma' am. (女性)

中 シェンション / ニュイシー
繁体字 先生 (男性) / 女士 (女性)

中 シエンシュヨン / ニュイシー
簡体字 先生 (男性) / 女士 (女性)

韓 ソンニム (コゲンニム)
손님 (고객님)

英語
中国語(繁体字)
中国語(簡体字)
韓国語

② ○○様（名前がわかるお客様に呼びかける場合）



スタッフ

英 ミスタ○○ / ミス○○
Mr. ○○. (男性) / Ms. ○○. (女性)

中 ○○シェンション / ○○ニュイシー
繁体字 ○○先生 (男性) / ○○女士 (女性)

中 ○○シエンシュヨン / ○○ニュイシー
簡体字 ○○先生 (男性) / ○○女士 (女性)

韓 ○○ニム
○○님 (苗字のみで呼ぶことは失礼なので、「苗字 + 名前 + ニム」で呼びます。)

③ すみません。（お客様を呼びとめる場合）



スタッフ

英 エクスキューズミ
Excuse me.

中 プーハオ イース
繁体字 不好意思。

中 ドゥイブゥチィ
簡体字 对不起。

韓 チャムシマンニョ
잠시만요.

④ え？（お客様の言っていることがわからず、聞きかえす場合）



スタッフ

英 バードンミ？
Pardon me?

中 デン ザイショー イーツー
繁体字 請再說一次。（「もう一度言ってください」という意味で）

中 デン ザイ シュォ イービーエン
簡体字 请再说一边。（「もう一度言ってください」という意味で）

韓 シルレジマン チグム ムォラゴ ハショッチョ？
실례지만 지금 뭐라고 하셨죠? （「失礼ですが、今なんとおっしゃいましたか？」という意味で）

point
3

基本会話 あいさつ①

⑤ ようこそ、くしろ地域へ。



スタッフ

英 ウェルカム トゥ オキナワ
Welcome to Kushiro Region.

中 ホアンイン グアンリン ツォンセン
繁体字 歡迎光臨。

中 チョーンシュヨン ホワンイーニン
簡体字 欢迎您。

韓 オキナワエ オシン ゴスル ファニョンハムニダ
오키나와에 오신 것을 환영합니다.

英語
中国語(繁体字)
中国語(簡体字)
韓国語

⑥ ありがとうございます。／どういたしまして。



スタッフ

英 センキュ / ユアウエルカム
Thank you. / You' re welcome.

中 シェーシェ / ナーリー
繁体字 謝謝。／哪裡。

中 シェシェ / ブゥ コーアチ
簡体字 谢谢。／不客气。

韓 カムサハムニダ / チョンマネヨ
감사합니다 / 천만에요.

⑦ こんにちは。



スタッフ

英 ヘロウ グッモーニング / グッラフタヌーン
Hello (Good morning / Good afternoon)

中 ニーハオ
繁体字 你好。

中 ニーハオ
簡体字 你好。

韓 アンニョンハセヨ
안녕하세요.

⑧ さようなら。



スタッフ

英 センキュ ウィルッキンフォワード トゥシユアゲン
Thank you. We' re looking forward to seeing you again.

中 ザイジエン
繁体字 再見。

中 ザイジエン
簡体字 再见。

韓 アンニョンヒ ガセヨ
안녕히 가세요. (見送るとき)

point 3

基本会話 あいさつ②

⑨ どちらからいらっしゃいましたか？



スタッフ

英

ホエアユウフロム？

Where are you from?

中

繁体字

ニン スー ツォンナーリー ライダ？

您是從哪裡來的？

中

簡体字

ニン シー ツォン ナーリー ライ ドーア

您是从哪里来的？

韓

オヌ ナラエソ オショッソヨ

어느 나라에서 오셨어요?

英語

中国語(繁体字)

中国語(簡体字)

韓国語

⑩ 良い一日を。



スタッフ

英

ハバナイスディ

Have a nice day.

中

繁体字

ジューニン ヨウ ユーカイダ イーテン

祝您有愉快的一天。

中

簡体字

ジュー ニン ヨウ カイシン ディ イーティエン

祝您有开心的一天。

韓

チョウン ハル ドゥエセヨ

좋은 하루 되세요.

⑪ 日差しが強いので、日焼けにご注意ください。



スタッフ

英

ザサンライトイズストロング ソウ プリースビィケアフルアバウトサンバン

The sunlight is strong, so please be careful about sunburn.

中

繁体字

ヤングァン ヘンチャン 、シャオシン ブーヤオ サイシャンラ

陽光很強，小心不要曬傷了。

中

簡体字

ジンティエン ヤーングワーン ヘン チアーン、ヤオ ジュウイー ファーンシャイ オー

今天阳光很强，要注意防晒哦。

韓

ヘッサリ マニ ットゥゴウニ タジ アンケ チョシマセヨ

햇살이 많이 뜨거우니 타지 않게 조심하세요.

⑫ また、くしろ地域にいらしてください。



スタッフ

英

ウィルッキンフォウ トゥ シーインユウ インオキナワ アゲン

We're looking forward to seeing you in Kushiro Region again.

中

繁体字

チン ザイライ ツォンセン ワン

請再來 玩。

中

簡体字

ホワンイーン ザイライ チョーンシュヨン

欢迎再来。

韓

オキナワエ ット オセヨ

오키나와에 또 오세요.

point 3

基本会話（単語）

英語
中国語(繁体字)
中国語(簡体字)
韓国語

案内

入口／出口	案内所	受付	コインロッカー	手荷物預かり所
英 エントランス / エキジット Entrance / Exit	英 インフォメーションデスク Information Desk	英 フロン (ト) デスク Front Desk	英 コインロッカー Coin Lockers	英 クロークルーム Cloakroom
中 ルーコウ / チューコウ 入口 / 出口	中 シュンウェンチュ 詢問處	中 グイタイ 櫃台	中 トゥッピーツーウーグイ 投幣置物櫃	中 ショウディー シンリー ジーファンチュ 手提行李寄放處
中 ウルウコウ / チュウコウ 入口 / 出口	中 ジーナンチュウ 指南處	中 チエンタイ 前台	中 トウピーシー スードンツワンファングイ 投币式自动存放柜	中 シーンリーー ジーファンチュウ 行李寄放处
韓 イプク / チュルグ 입구 / 출구	韓 アンネソ 안내소	韓 チョプス 접수	韓 コインロコ 코인로커	韓 チム マッキヌン ゴッ 짐 맡기는 곳

施設①

ホテル	店舗	レストラン	喫茶店	ファーストフード
英 (ホ) テル Hotel	英 ショップ Shop	英 レストラン Restaurant	英 カフィショップ Coffee Shop	英 ファスフード Fast Food
中 ファンディエン 飯店	中 シャンディエン 商店	中 ツァンディン 餐廳	中 カーフェイディエン 咖啡店	中 スーシーディエン 速食店
中 ジウディエン 酒店	中 シャーンディエン 商店	中 ツァンディーン 餐厅	中 カーフェイグワン 咖啡馆	中 クワイツァンディエン 快餐店
韓 ホテル 호텔	韓 ジョンボ 점포	韓 レストラン 레스토랑	韓 カピショブ 커피숍	韓 ベストウ ブドゥ 패스트푸드

施設②

モノレール駅	タクシー乗り場	バス停	フェリー乗り場	駐車場
英 モノレールステーション Monorail Station	英 タクシースタン (ド) Taxi Stand	英 バス (ス) トップ Bus Stop	英 フェリースリップ Ferry Slip	英 パーキン Parking
中 タングイ デンチャージャン 單軌電車站	中 ジーチョンチャー ザイコーチュ 計程車載客處	中 ゴンチャージャン 公車站	中 ドゥールン チョンチュアンチュ 渡輪乗船處	中 ティンチャーチャン 停車場
中 ダングイ リエチョーア ジャン 单轨列车站	中 チュウズウチョーア シャーンチョーアチュウ 出租车上车处	中 パーシージャン 巴士站	中 シャーンチュワンチュウ 上船处	中 ティーンチョーアチャー 停车场
韓 モノレイリョク 모노레일 역	韓 テクシ タヌン ゴッ 택시 타는 곳	韓 ボス ジョンニュジャン 버스 정류장	韓 ペリ スンソンジャン 페리 승선장	韓 ジュチャジャン 주차장

施設③

コンビニ	ATM	免税店	両替所	銀行
英 コンビニエンスストア Convenience Store	英 エイティエム ATM	英 デュティフリーショップ Duty Free Shop	英 カレンシーエクスチェンジ Currency Exchange	英 バンク Bank
中 ベンリーシャンディエン 便利商店	中 エーティーエム ATM	中 メンシュイディエン 免税店	中 ワイビー ドイホアンチュ 外幣兌換處	中 インハン 銀行
中 ビエンリーディエン 便利店	中 スードン チュイクワンジー 自动取款机	中 ミエンシュウイディエン 免税店	中 フィビー ドゥイホワンチュウ 外币兑换处	中 インハーン 銀行
韓 ビョニジヨム 편의점	韓 エイティエム ATM	韓 ミョンセージヨム 면세점	韓 ファンジョンソ 환전소	韓 ウネン 은행

point 3

基本会話

基礎的な受け答え

⑬ はい。／いいえ。



スタッフ

英	イエス / ノー Yes. / No.
中 繁体字	スーダ / ブースー 是的。 / 不是。
中 簡体字	シー / ブー シー 是的。 / 不是。
韓	イエ (ネ) / アニムニダ (アニヨ) 예.(네.) / 아닙니다.(아니요.)

英語
中国語(繁体字)
中国語(簡体字)
韓国語

⑭ あります。／ありません。



スタッフ

英	イエス ウィ ドゥ / アイムソリ パッ ウィドンド Yes, we do. / I'm sorry but we don't.
中 繁体字	ヨー / メイヨー 有。 / 沒有。
中 簡体字	ヨウ / メイヨウ 有。 / 没有。
韓	イツソヨ (イッスムニダ) / オプソヨ (オプスムニダ) 있어요(있습니다.) / 없어요.(없습니다.)

⑮ 申し訳ありません。



スタッフ

英	アイムベリソオリイ I'm very sorry.
中 繁体字	ジェン ブーハオイス 真不好意思。
中 簡体字	ドゥイブゥチ 对不起。
韓	チェソンハムニダ (ミアナムニダ) 죄송합니다.(미안합니다.)

⑯ 少々お待ちください。



スタッフ

英	ジャスタモメンブリーズ Just a moment, please.
中 繁体字	チン シャオダイ 請稍待。
中 簡体字	チーン シャオ ドゥオン 请稍等。
韓	チャムシマン ギダリヨ ジュシブシヨ (チャムシマン ギダリヨ ジュセヨ) 잠시만 기다려 주십시오.(잠시만 기다려 주세요.)

point 3

基本会話

支払い時の受け答え

17 いくらですか？



お客様

英 ハウマッチイズイット？
How much is it?

中 ドーシャオ チェン？
繁体字 多少錢？

中 ドウオシャオ チエン？
簡体字 多少钱？

韓 オルマムニカ？ (オルマエヨ？)
얼마입니까? (얼마예요?)

英語
中国語(繁体字)
中国語(簡体字)
韓国語

18 ○円です。



スタッフ

英 イッツ○エン
It's ○ yen.

中 ○リー ユエン
繁体字 ○日圓。

中 ○ッリーユエン
簡体字 ○日元。

韓 ○エニムニダ (○エニエヨ)
○엔입니다. (○엔이예요.)

19 クレジットカードは使えますか？



お客様

英 キャナイユーズ クレディカード？
Can I use a credit card?

中 ノン ショアカー マ？
繁体字 能刷卡嗎？

中 コーアイー シュワ カー マー？
簡体字 可以刷卡吗？

韓 ションカドゥルル サヨンハル ス イッスムニカ？ (シニョンカドゥルル ッシル ス インナヨ？)
신용카드를 사용할 수 있습니까? (신용카드를 쓸 수 있나요?)

20 使えます。／使えません。



スタッフ

英 イエス ウィ アクセプト / アイムソリ バッ ウィドゥナット アクセプト クレディカーズ
Yes, we accept. / I'm sorry but we do not accept credit cards.

中 ノン ヨン / ブーノン ヨン
繁体字 能用。／ 不能用。

中 コーアイー ヨーン / プゥスオン ヨーン
簡体字 可以用 / 不能用。

韓 ッシル ス イッスムニダ (ッシル ス イッソヨ) / ッシル ス オプスムニダ (ッシル ス オプソヨ)
쓰실 수 있습니다. (쓰실 수 있어요.) / 쓰실 수 없습니다. (쓰실 수 없어요.)

point
3

基本会話

トラブルへの基礎対応

②① どうしましたか？



スタッフ

英 メイアイヘルピュ？
May I help you?

中 ニン ゼモ ラ？
繁体字 您怎麼了？

中 ゼンモーア ローア？
簡体字 怎么了？

韓 ムスン イリシジョ？ (ウェ グロシジョ？)
무슨 일이시죠？ (왜 그러시죠？)

英語
中国語 (繁体字)
中国語 (簡体字)
韓国語

②② すみません。手違いでした。



スタッフ

英 アイムソリ ディスイズ マイ (アウ) ミステイク
I' m sorry, this is my (our) mistake.

中 トイブチー スー ウォーノンツォ ラ
繁体字 對不起，是我弄錯了。

中 ドウイブウチィ、ヌォンツウオ ローア
簡体字 对不起，弄错了。

韓 チェソンハムニダ ジョヒ ッチョゲ チャゴガ イッソッスムニダ
죄송합니다. 저희 쪽에 착오가 있었습니다.

②③ すぐに交換いたします。



スタッフ

英 ウィウィルリプレイスイット イメディエイトリ
We will replace it immediately.

中 マーシャン ウェイニン グンホアン
繁体字 馬上為您更換。

中 マーシャーン ゲイ ニン グォンホワン
簡体字 马上给您更换。

韓 バロ キョファネ ドゥリゲッスムニダ
바로 교환해 드리겠습니다.

②④ これで間違いありませんか？



スタッフ

英 ウチューブリースチェックトゥシー イフディスイズオールライ？
Would you please check to see if this is alright?

中 ジェーヤン メイ ウェンティー マ？
繁体字 這樣沒問題嗎？

中 ジョーアゴーア メイ ツウオ バー？
簡体字 这个没错吧？

韓 イゲ マッスムニ카？
이게 맞습니까？

基本会話

緊急時の基礎対応

25 救急車を呼びましょうか？



英 シュドゥアイコール アンナンビュランス？
Should I call an ambulance?

中 ヤオフヤオ ジャオ ジューファーチョー？
繁体字 要不要叫救護車？

中 ヤオ ジアオ ジウホゥチョーア マー？
簡体字 要叫救护车吗？

韓 クグプチャルル プルッカヨ？
구급차를 부를까요？

英語
中国語(繁体字)
中国語(簡体字)
韓国語

26 お怪我はありませんか。



英 アーユーオーライ？
Are you alright?

中 ヨーメイヨー ショーシャン？
繁体字 有沒有受傷？

中 ヨウ メイヨウ ショウシャン？
簡体字 有没有受伤？

韓 タチシン デマン オプスセヨ？
다치신 데는 없으세요？

27 台風がきています。危険ですから、外に出ないでください。



英 アタイフーンイズカミン フリーステイインサイ フォユアOWNセイフティ
A typhoon is coming. Please stay inside for your own safety.

中 タイフォン ライラ。ワイメン ヘンウェイシェン、チン プーヤオ ワイチュー
繁体字 颱風來了。外面很危險，請不要外出。

中 タイフォン ライ ローア。ヘン ウエイシェン、チン プーヤオ チュウメン
簡体字 台风来了。很危險，請不要出门。

韓 テブンイ オゴ イッスムニダ。ウィホマニカ バックロ ナガジマラ ジュシブシオ
태풍이 오고 있습니다. 위험하니까 밖으로 나가지 말아주십시오.

28 避難してください。／私についてきてください。



英 プリーズ イバキューエイト ザビルディング / プリーズフォロミ
Please evacuate the building. / Please follow me.

中 チン ガンクワイ ビーナン / チン ゲンウォーライ
繁体字 請趕快避難。／請跟我來。

中 チーン ビーナン / チーン ゲンジョーア ウオ
簡体字 请避难。／请跟着我。

韓 デビヘ ジュシブシオ / チョルル ッタラ オシブシオ
대피해 주십시오. / 저를 따라 오십시오.

基本的な国際マナー1

海外からのお客様をお迎えする心構え

おもてなしの基本は同じ

外国語ができなくても、心のこもった接客はできる

もちろん外国語が話せるにこしたことはありませんが、接客で困らないレベルの外国語を身につけることは、簡単なことではありません。

しかし、「外国のお客様は、言葉も通じないし、対応が面倒だな」と思ってしまったら、どうしても表情にでてしまいますし、そのことがお客様にも伝わってしまいます。逆に片言の外国語であっても、親身になって対応すれば、お客様の満足を得ることができます。

ご自身が海外旅行にいった時のことを思い出してください。言葉が通じなくて苦労した経験はありませんか。不安な気持ちで道を尋ねたときに、たとえ言葉が通じなくても、親切に対応してくれた人のことは「旅行の良い思い出」として、ずっと心に残っているはずです。逆に、旅先でのショッピングの際に、店員から「外国人(日本人)が来ちゃった。英語も話せないようだし、嫌だな。」という顔をされたら、どんな気持ちでしょうか。楽しみにしていた気持ちが一瞬でしぼんでしまいますよね。いま目の前にいるお客様も、同じ気持ちなのです。外国語ができなくても、「歓迎している」という気持ちでお迎えしてみましょう。



目を見て話せば、気持ちは通じる

外国のお客様を見ると、「とにかく外国語で話さなければ」と反射的に身構えてしまう方も少なくありません。そうすると、かえって言葉が出なくなってしまう、いつも当たり前でできていた接客さえ、ぎこちないものになってしまうます。

沖縄の市場で働く人の中には、外国語が話せないのに、日本語で(あるいはウチナーグチで)身振り手振りを交えながら、堂々と外国人と話をしている人もいます。不思議なことに、相手は外国語、こちらは日本語なのに、なんとなく話は通じているようなのです。

「日本語で話せば、なんとかなる」という気持ちで、思い切って日本語で話してみてもいいのでしょうか。無理に外国語で話すより、相手の目を見て対応すれば、相手の表情や状況から、相手の言っていることをある程度、読み取ることができるものです。

「外国語が話せること」と「外国のお客様の接客ができること」は同じではありません。言葉に気をとられてばかりでは、満足な接客はできません。お客様が求めているのは、「流暢な外国語でのコミュニケーション」ではなく、「沖縄での楽しい旅行」なのです。

これまでに日本人相手の接客経験があるのですから、言葉はできなくても接客の基本は身に付いているはずです。そのことに自信を持って、あとは「習うより、慣れる」の精神で、小さな失敗を恐れず、実際にお客様と接する中で自分らしいコミュニケーションを学んでいくことが一番の近道です。

黙っているのが一番マズイ

「そうは言っても、外国人のお客様を受入るには、どうしたらいいの?」「外国語が話せないから、来てもらってもキチンとした対応できない」と思われる方も多いでしょう。

しかし、最初から「外国語で流暢に話せたから、外国人のお客様を受入ました」という施設はほとんどありません。知っている単語や、ジェスチャーを交えて接客しているうちに、いつの間にか対応できるようになっていたというところがほとんどなのです。

実際、外国人の受入に積極的な施設でも、当初は「外国人のお客様が入ってきても、なるべく目を合わせないようにして、遠巻きに見ているスタッフも多かった」と言います。「外国人のお客様の場合、チェックインの際に、ほとんど会話をしないままルームキーを渡していた」というホテルもありました。

施設内でお客様から聞かれることは、ある程度決まっています。外国人であっても、日本人であっても、接客の基本は同じです。まずは声をおかけして、相手の言わんとしていることを読み取る必要があります。そのために、黙っていては何もわかりません。まずは、日本語で話かけてみてください。



電卓や指差しカードなどの「小道具」を使いこなす

しかしながら、外国のお客様に数字を口頭で伝えるのは、なかなか難しいものです。数字を伝える場合は電卓を使って、値段などを示すと良いでしょう。また、食事の時間など、時間を伝えるときには、メモ用紙に「07:00～09:30」と書いて渡すと正確に伝えることができます。よく使うフレーズなどは指差しカードにして準備しておくという方法もあります。



Episode

沖縄での母娘旅行の思い出 (韓国、30代女性)

英語も日本語も話せない母との沖縄旅行だったが、那覇の市場では片言の韓国語で話しかけてくれた土産店の女性店員が印象に残っている。私自身も日本語を勉強しているので、日本語で話すと非常に喜んでくれた。

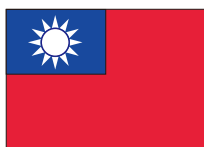
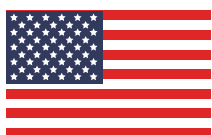


国や地域が違えば、
ルールも違う

よく「外国のお客様は、マナーが悪い」という声を耳にします。しかし、国が違えばルールが違います。日本の常識が世界の常識とは限りません。

例えば、飲食店の場合、日本ではレジ会計が当たり前ですが、海外ではテーブル会計が一般的です。入浴の習慣も国によって違います。水着を着て温泉に入るのが常識の国もありますが、日本でタオルをまいたまま湯船に入れば、非常識となってしまいます。

異文化を否定するのではなく、理解して受入る姿勢こそ、国際的な接客といえます。「マナーが悪い」のではなく、「知らないだけ」と捉え、相手のプライドを傷つけずに「日本では、このようなルールになっていますので協力ください。」ときちんと説明することが重要です。

日本のトイレの
使い方は難しい!?

日本では温水洗浄便座付きのトイレは珍しいものではなくなりました。近年ではふたの開閉や流水を自動で行うハイテクな便座まで登場するようになり、外国のお客様は驚かれるようです。しかし多機能なトイレは使い方が分からず、洋服を濡らしてしまったり、緊急ボタンを押してしまったりすることもあるようです。

一方で、アジア諸国等では都心部を除き、トイレが詰まるという理由から、トイレットペーパーを付属のゴミ箱に捨てるのが常識の地域が少なくありません。その感覚のまま日本へ来ると、むしろ便器に紙を流すことに抵抗を感じるようです。そういった場合は、「このトイレットペーパーは、水に流せます」など、多言語での掲示をして注意を促すのが良いでしょう。

Episode

禁煙ルールとチェックアウト時間
(アメリカ、20代女性)

アメリカではレストランやホテルロビーなどほぼ全て禁煙なのに、沖縄のレストランなどでは、タバコの煙が流れてきて不快だった。また、ホテルのチェックアウト時間は早すぎると思う。国際的には12時が普通なのに、11時チェックアウトと言われた。



要求しているだけで、 文句を言っている訳ではない

日本人が海外旅行にいった場合、少々の不便があっても文句を言う人はあまりいません。しかし、国際的にみればそのような国民性はむしろ稀で、「(ダメもとで)まずは、交渉してみよう!」と前向きに交渉に臨む人も多いのです。ですから、「外国のお客様は無理難題を言うてくる」と敬遠しないでください。彼らは要求しているだけで、決して文句を言っている訳ではないのです。話を聞いた上で、出来ること出来ないことを冷静にはっきりと説明する必要があります。例えば「クーラーが効いていない」とおっしゃる方もいますが、「環境に配慮しているため」などの理由を説明すると、ご納得いただける場合もあります。あらかじめお客様の国の習慣や歴史文化などの背景がわかっていれば、そのようなトラブルは回避できるのです。



館内に掲示物を出す時の注意点

館内に注意喚起などの掲示物を貼る際には、特定の言語だけで表記しないように注意しなければいけません。例えば、中国語だけ(韓国語だけ)で、「館内では、お静かに願います」といった掲示物を貼った場合、「なぜ、中国人(韓国人)ばかり注意するのか」と特定の国の人だけを注意しているとの誤解をうけてしまいます。

また、掲示物の色にも注意が必要です。例えば、中国では赤や黄色、金色は縁起の良い色ですが、黒や白は葬式をイメージさせ、縁起が悪いとされています。歓迎の意味をこめて、看板などに「欢迎光临(いらっしゃいませ)」と書くこと自体は喜ばれる行為ですが、色が黒字に白抜きで文字では逆効果になってしまいます。

Episode

ホテルで朝食 (台湾、30代男性)

ホテルでの朝食の際に、自分たち団体客と一般の客の席が分けられて、ちょっとプライドが傷ついた。また、朝食メニューには、果物が少なく残念だった。

