



# もくじ

## Contents

▶ **付録** 見返し(表紙の裏側)に下記の表を掲載しています。  
一部CDに音声を収録しています。  
アルファベット・英字記号・数字・曜日・月  
アルファベット表

ホームページ情報 ..... 2  
はじめに ..... 3

### 1 来訪前の問い合わせ・予約 6

ポイント ..... 6  
基本表現 ..... 7  
電話対応の際の基本表現 ..... 7  
メールを送ってもらう ..... 7  
自施設のホームページを見てもらう ..... 7  
インターネット予約サイトへ誘引する ..... 7  
便利な表現 ..... 8  
電話対応のための英語 ..... 8  
相手の目的・情報を聞く ..... 8  
予約について ..... 9  
送迎手配の英語 ..... 9  
書式 1 ホームページ文章例 ..... 10  
書式 2 交通アクセス ..... 11  
書式 3 来訪前の問い合わせ ..... 12  
書式 4~6 予約申込書/予約確認書/  
予約変更・キャンセル確認書 ..... 13

### 2 来訪 14

ポイント ..... 14  
基本表現 ..... 14  
送迎ドライバーの表現 ..... 14  
玄関でのお出迎いの表現 ..... 15

### 3 チェックイン 16

ポイント ..... 16

基本表現 ..... 16  
受付・宿泊カードへの記入 ..... 16  
支払方法の確認 ..... 17  
便利な表現 ..... 18  
フロント対応のための英語 ..... 18  
宿のルール ..... 18  
支払い関連 ..... 19  
施設・サービス ..... 19  
食事関連 ..... 19  
書式 7&8 宿泊カード、食事関係確認用紙 ..... 20  
書式 9 館内案内書 ..... 21

### 4 お部屋までのご案内 22

ポイント ..... 22  
基本表現 ..... 22  
部屋までのご案内基本対応 ..... 22  
館内の案内 ..... 23  
部屋についてから ..... 23

### 5 客室・設備・サービス案内 24

ポイント ..... 24  
基本表現 ..... 25  
浴衣・タオルについて ..... 25  
案内書の活用 ..... 25  
部屋設備について ..... 25  
便利な表現 ..... 26  
客室案内の対応 ..... 26  
補足説明 ..... 26  
書式 10 客室案内書 ..... 28  
書式 11 浴衣利用法案内書 ..... 29  
書式 12 共同風呂利用法案内書 ..... 30  
書式 13 貸切風呂利用法案内書 ..... 31

### 6 食事の搬入・布団敷きなどでの 部屋への訪問について 32

ポイント ..... 32  
基本表現 ..... 32  
食事の搬入 ..... 32  
食事の搬出 ..... 32  
布団敷き ..... 33  
布団上げ ..... 33

### 7 食事 34

ポイント ..... 34  
基本表現 ..... 35  
食事の基本表現 ..... 35

### 8 共同風呂 36

ポイント ..... 36  
基本表現 ..... 36  
共同風呂の基本表現 ..... 36  
貸切風呂について ..... 37

### 9 滞在中の問い合わせ 38

ポイント ..... 38  
基本表現 ..... 38  
問い合わせに関するフロント対応の基本表現 ..... 38  
国際電話 ..... 39  
便利な表現 ① ..... 40  
両替 ..... 40  
インターネット ..... 40  
水と氷の要望 ..... 40  
貴重品(フロントで預かる場合) ..... 41  
貴重品(部屋の金庫を使ってもらう場合) ..... 41  
クリーニング ..... 41  
便利な表現 ② ..... 42  
滞在期間変更(滞在期間を短縮する) ..... 42  
滞在期間変更(滞在期間を伸ばす) ..... 42  
部屋の変更希望  
(部屋タイプの変更の申し入れを受ける) ..... 43  
部屋の変更希望(部屋タイプの変更の  
申し入れを受けられない) ..... 43

書式 14 国際電話利用法案内書 ..... 44  
書式 15 宿泊内容変更確認指差しシート ..... 45

### 10 周辺観光 46

ポイント ..... 46  
基本表現 ..... 46  
周辺案内の英語 ..... 46  
周辺観光地の案内 ..... 47  
便利な表現 ..... 48  
周辺観光地の案内(その他の場所) ..... 48  
地図を渡す ..... 48  
傘を貸す ..... 48  
所要時間を教える ..... 48  
道順を教える ..... 49  
飲食店の紹介 ..... 49  
周辺案内でよく使用する単語 ..... 49

### 11 売店 50

ポイント ..... 50  
基本表現 ..... 50  
販売対応の英語 ..... 50  
書式 16 売店指差しシート ..... 51

### 12 チェックアウト 52

ポイント ..... 52  
基本表現 ..... 52  
チェックアウトの英語 ..... 52  
精算の対応 ..... 53  
便利な表現 ..... 54  
忘れ物の確認 ..... 54  
感想の聞き取り ..... 54  
お見送り ..... 55  
書式 17 アンケート ..... 56  
書式 18 館内表示 ..... 57  
付属DVDムービー字幕スクリプト ..... 58  
シチュエーション別表現一覧 ..... 62