

来訪前の
問い合わせ・予約

基本表現

B a s i c

二〇
RACK
6



ポイン ト

P o i n t

1

2

3

4

The URL is *http://www.netihcsa.co.jp.*

● 便利な表現 ●

① いざというときには、このページを見ながら対応しましょう。

▶ 電話対応のための英語

ゆっくり話してもらえますか。	クッド ユー スピーク モアー スローリー? Could you speak more slowly? ゆっくりと
少々お待ちください。	プリーズ ウェイト ア モメント. Please wait a moment. 少しの間
申し訳ありませんが、 英語が分かる者がおりません。	アイ アム ヴェリー ソーリー. I am very sorry. ノォ ワン ヒアー ナウ キャン スピーク イングリッシュ. No one here now can speak English.
2時間後に [30分後に／明日] 担当者がかけなおします。	ざ パースン イン チャーチ ウィル コーる ユー バック イン The Person in charge will call you back in 担当者 トゥー アワーズ [さーティー ミニッツ / トゥマロウ]. two hours [30 minutes / tomorrow].

□
TRACK
7

▶ 相手の目的・情報を聞く

お名前を教えてください。	プリーズ テル ミー ユアー ネイム. Please tell me your name.
スペルは何ですか。	プリーズ スペル ユアー ネイム. Please spell your name.
空室照会ですか。	アー ユー アスキング アバウト ルーム アヴェイラビリティ? Are you asking about room availability? 空室状況
予約ですか。	ドゥ ユー ウォント トゥ メイク ア レザーヴェイション? Do you want to make a reservation? 予約
キャンセルですか。	ドゥ ユー ウォント トゥ キャンスル ユアー レザーヴェイション? Do you want to cancel your reservation?
予約変更ですか。	ドゥ ユー ウォント トゥ チェインヂ ユアー レザーヴェイション? Do you want to change your reservation?
お迎えに行きませんか。	ドゥ ユー ウォント サムワン トゥ ミート ユー? Do you want someone to meet you? 誰か ～を出迎える

□
TRACK
8

▶ 予約について

ご予約はいつがよろしいですか。	ウェン ドゥ ユー ウォント ユアー レザーヴェイション フォー? When do you want your reservation for? 予約
何名ですか。	フォー ハウ メニー ピープル? For how many people? 人々
何部屋ですか。	ハウ メニー ルームズ? How many rooms?
何泊ですか。	フォー ハウ メニー ナイツ? For how many nights?
予約のためにクレジットカード 番号を教えてください。	イン オーダー トゥ メイク ユアー レザーヴェイション, In order to make your reservation, プリーズ テル ミー ユアー クレディット カード ナンバー. please tell me your credit card number.

□
TRACK
9

▶ 送迎手配の英語

今どこですか。	ウェア アー ユー ナウ? Where are you now?
到着は何時ごろですか。	ワット タイム ウィル ユー アライヴ? What time will you arrive? 到着する
駅までお出迎えしましょうか。	シャール ウィー ピック ユー アップ アット ザ ステーション? Shall we pick you up at the station? あなたを迎えに行く
その場でお待ちください。	プリーズ ウェイト ゼアー. Please wait there.
10分ほどかかります。	イットウィル テイク アバウト テン ミニッツ. It will take about ten minutes.

□
TRACK
10

ホームページ文章例

- 自施設で英語ホームページを作成する際の参考（文章例）として使用します。
- 個人旅行（FIT）客の場合は、非英語圏の方も英語を理解されるケースがほとんどなので、まず、英語版を作成することを検討しましょう。
- 英語ホームページに自施設の情報を記載すれば外国語での問い合わせ自体を減らすことができます。また予約申込項目をホームページ上に記載すれば、電話がかかってくるのを減らすことができます（予約申込項目については書式4「予約申込書」をご参照ください）。
- ホームページの作成や公開を行う場合、市販のホームページ作成ソフトの利用やプロバイダなどとの契約が必要になることがあります。



「かんたんスタートDVD」内のフォルダ「書式01_ホームページ文章例」内にMicrosoft Word形式にて収録（Microsoft Wordをお持ちでない方のためにAdobe PDFファイルも収録されていますが、加工はできません）。

※「ホームページ文章例」に記載されている内容、リンクURL、eメールアドレス、住所、電話番号などはすべてダミーです。

部屋と設備 記載のポイント

旅館（日本式宿泊施設）についての知識がない方向けに、設備条件などを詳しく記載しましょう。広さについては「畳」表記だけでなく平米表記を行いましょう。

また、外国人旅行者の方が気になる「変圧器」や「インターネット設備」、トラブルを避けるための禁煙対応などについての注意書きも記載しておきましょう。禁煙室として提供していても、タバコの匂いがすると気にされる方もいらっしゃるようです。完全禁煙室か消臭剤で対応しているかは、その旨を記載しておいた方がよいでしょう。

料金 記載のポイント

旅館では部屋単位ではなく人数によって課金されること、食事代は宿泊料金に含まれていること、サービス料金と消費税、子供料金、スペシャルシーズンの特別料金など、特に日本独自の料金設定について明記しておきましょう。

予約受付 記載のポイント

連絡先だけでなく、ノーショーに対する心理的な抑止効果を狙ってバスポート番号も予約時に送ってもらうとよいでしょう。

交通案内・アクセス 記載のポイント

交通案内を口頭で説明するのは大変です。問い合わせの多い項目ですので、ホームページに記載しておきましょう。レンタカーで移動される方もいらっしゃると思いますので、自動車での案内もあればよいでしょう。また、インターネット上の英語による地図サービスや乗換案内サービスにリンクしておけば、お客様自身で調べられるときに便利です。

関連情報案内 記載のポイント

周辺観光など、外国人旅行者の方が関心を持ちそうな内容が英語で書かれている外国語ホームページがあれば、リンクしておきましょう。近隣の観光案内サイトや、交通機関サイトにリンクしておけば、自分で調べてもらえます。

Koryu-ya

Menu

About us

Rooms

Facilities

Charges

Reservations

Access

Useful links

Welcome to our web site.

Koryu-ya is a type of traditional Japanese inn "Ryokan."

Rooms

Standard room (Japanese style)

[Number of Rooms] 40 rooms

[Room size] 8 tatami mats (13.3m²) + bathroom + restroom (Total: 30m²)

[Capacity] 4 guests

Charges

Room Charges

Standard room

[1 person in room] ____yen

[2 persons in room] ____yen

[3 persons in room] ____yen

[4 persons in room] ____yen

Reservations

If you wish to make a reservation, please send the following information to our e-mail address: koryuya@ihcsa.ne.jp. We will confirm whether there is a vacancy and contact you. Starred (*) items indicate necessary information.

- Period of stay*

- Number of persons* (Please indicate the number of any infants under two years of age and children aged 2 to 11.)

Access

Name: Hot Springs Ryokan, KORYU-YA

Address: 1-1-1 Kokusai-machi, Kokusai-city, Kokusai-ken, Japan [\[Map\]](#)

Telephone number: 012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx)

Fax number: 012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx)

E-mail: koryuya@ihcsa.ne.jp

If you are using public transportation

Train: From Tokyo station to Shin-Fuji station by Shinkansen (JR), about 70 minutes. *If you are going use the Shinkansen, please note that there are charges for the "Shinkansen express fee," "reserved seats," etc. For details, contact Japan Railways (JR).

Useful links

※このリンク集はダミーです。リンク先に Web サイトは存在していません

[Kokusai-city tourism association](#)

Has tourism map of Kokusai City and list of special products of the area.

<http://www.kokusaicity-kanko.jp>

10

書式 2

交通アクセス

- 自施設までの交通手段や所要時間などの英語での書き方をまとめたものです。自施設のホームページに掲載したり、eメールで返信をする際に参考にしてください。
- 訪日外国人の方は、日本の地理に詳しくないため、移動時間のイメージが分かりづらいことがあります。移動にかかる時間もできるだけ記載するようにしましょう。
- ホームページに交通手段を記載する際は、自施設の周辺の空港や、大都市など、外国人のお客様の移動の出発点や拠点となるところから記載するとよいでしょう。
- 最寄り駅からの案内などは文字だけでなく地図を併用できれば分かりやすいでしょう。

「かんたんスタートDVD」内のフォルダ「書式02_交通アクセス」内にMicrosoft Word形式にて収録（Microsoft Wordをお持ちでない方のためにAdobe PDFファイルも収録されていますが、加工はできません）。

交通アクセス情報例 (Example of Transportation Access)

※ 自施設のホームページに交通アクセスを掲載したり、Eメールで返信する際に参考にしてください。

■ 成田空港/東京/松本の交通アクセス情報

- 電車:

① 成田空港	—	新宿駅	JR 成田エクスプレスで約 1 時間 30 分
② 新宿駅	—	松本駅	JR 特急あずさ号で約 2 時間 30 分

 または

③ 成田空港	—	東京駅	JR 成田エクスプレスで約 1 時間
④ 東京駅	—	長野駅	JR 長野新幹線で約 1 時間 50 分
⑤ 長野駅	—	松本駅	JR 特急しなの号で約 50 分
- 車:

① 東京・高井戸 I.C.[中央自動車道] → 岡谷 JCT[長野自動車道] → 松本 I.C.
--

 (平常時約 2 時間 40 分)

■ Transportation Access from Narita Airport to Matsumoto

- Train:

① From Narita Airport	—	To Shinjuku Station	By JR Narita Express (About 1 hour 30 minutes)
② From Shinjuku Station	—	To Matsumoto Station	By the JR "Azusa" limited express (About 2 hours 30 minutes)

 or

③ From Narita Airport	—	To Tokyo Station	By JR Narita Express (About 1 hour)
④ From Tokyo Station	—	To Nagano Station	By JR Nagano Shinkansen (About 1 hour 50 minutes)
⑤ From Nagano Station	—	To Matsumoto Station	By JR "Shinano" limited express (About 50 minutes)
- Car:

① Tokyo Takaido I.C. (Chuo Expressway) → Okaya JCT (Nagano Expressway) → Matsumoto I.C. (Usually about 2 hours 40 minutes)
--

11