

Welcome to Japan

おもてなし英語

Vol. 1

はじめに

訪日外国人旅行者数が1,000万人を超えた今、接客、販売、観光などに従事する方だけでなく、すべての日本人にとって、外国からのお客さまと直接触れ合う機会が増えています。日本のOMOTENASHIはすでに世界でも高く評価されていますが、今後の課題は、おもてなしの気持ちがきちんと伝わる「英語力」と、異文化を理解し、各国からのお客さまに本当に喜んでいただける「マナー」を身につけることです。

本講座で、基本的なおもてなしの英語表現、日本特有の気遣いの伝え方、誤解を生まない正確な言い方など全120のおもてなし英語表現を覚え、同時に、外国人の目線に立ったホスピタリティを学び取っていただきたいと思います。

第1巻『おもてなしの基本表現』では、「いらっしゃいませ」「少々お待ちください」「お詫び申し上げます」といったベーシックな表現を中心に学びます。第2巻『日本らしいおもてなし表現』では、「どうぞお構いなく」「どうぞご遠慮なく」「喜んでやらさせていただきます」のような細やかな心遣いを伝える英語を学びます。そして第3巻『気遣いで癒す接客のフレーズ』では、「荷物をお持ちしましょうか」「どうぞ脚をくずしてください」「お隣同士の席がないようです」など、相手の立場に立ったホスピタリティにあふれる表現を学んでいきます。

3巻を通じ、ひとりでも多くの方に、日本のおもてなしの心を世界に伝える言葉とマナーを身につけていただきたいと願っております。

1巻 目次

はじめに	3
目次	4
本書の構成と使い方	8

第1章 おもてなしの基本表現

OMOTENASHI 001	Hello! いらっしゃいませ!	12
OMOTENASHI 002	Nice to meet you. はじめまして	14
OMOTENASHI 003	How may I help you? お伺いしましょうか。	16
OMOTENASHI 004	Would you like to try it on? ご試着なさいますか。	18
OMOTENASHI 005	You're welcome. どういたしまして。	20
OMOTENASHI 006	Touch here. ここにタッチしてください。	22
OMOTENASHI 007	I apologize for the inconvenience. ご迷惑をお詫び申し上げます。	24
OMOTENASHI 008	One moment, please. 少々お待ちください。	26
OMOTENASHI 009	Is everything OK? 何か問題はありませんか。	28
OMOTENASHI 010	Have a nice day! どうぞよい一日を!	30
復習ワーク①		32
column 異文化理解/タイ「生活に根付いた王への敬意」		34

第2章 間違えがちなカタカナ英語 35

OMOTENASHI
011 Would you like a wake-up call?
モーニングコールをいたしましょうか。 36

OMOTENASHI
012 One is an office worker.
一人はサラリーマンです。 38

OMOTENASHI
013 Can you see the gas station?
ガソリンスタンドが見えますか。 40

OMOTENASHI
014 How about custard pudding for dessert?
デザートにプリンはいかがですか。 42

OMOTENASHI
015 Shall I turn on the air conditioner?
エアコンをつけましょうか。 44

OMOTENASHI
016 There are a lot of cottages on the lake.
湖畔にはバンガローがたくさんあります。 46

OMOTENASHI
017 The style fits your figure very well.
服の形がお客さまのスタイルにぴったりです。 48

OMOTENASHI
018 This laptop is the latest model of this brand.
こちらのノートパソコンがこのメーカーの最新モデルです。 50

OMOTENASHI
019 This is very popular among maniacs.
これはマニアの間で大人気です。 52

OMOTENASHI
020 Throw away plastic bottles here.
ペットボトルはここへ捨ててください。 54

復習ワーク② 56

column 異文化理解／オーストラリア「皆が平等に扱われる国」 58

OMOTENASHI 021	Excuse me, sir. お客さま、失礼いたします。 60
OMOTENASHI 022	Just call me Bob. ボブと呼んでください。 62
OMOTENASHI 023	Here you are. はい、どうぞ。 64
OMOTENASHI 024	What do you do? お仕事は何をされているのですか。 66
OMOTENASHI 025	Let me see. えーと。 68
OMOTENASHI 026	Enjoy the show. ショーをお楽しみください。 70
OMOTENASHI 027	We've been expecting you. お待ち申し上げておりました。 72
OMOTENASHI 028	Do you have any questions? 何かご質問はありますか。 74
OMOTENASHI 029	Sounds great! いいですね! 76
OMOTENASHI 030	Congratulations on your 10th anniversary. 10周年おめでとうございます。 78
復習ワーク③ 80	
column 異文化理解/ロシア「迷信に基づいたマナー」 82	

第4章 印象アップのおもてなし表現 83

OMOTENASHI 031 Have you had it before?
召し上がったことはありますか。 84

OMOTENASHI 032 Is there anything you don't eat?
何か、口にされないものはありますか。 86

OMOTENASHI 033 Do you have any allergies?
何か、アレルギーはありますか。 88

OMOTENASHI 034 I recommend that one.
そちらがおすすめてです。 90

OMOTENASHI 035 Do you like *wasabi*?
わさびは大丈夫ですか。 92

OMOTENASHI 036 Put it in the water until it's cooked.
火が通るまでお湯に入れてください。 94

OMOTENASHI 037 Salt goes well with it.
お塩が合います。 96

OMOTENASHI 038 This is a brand-name rice from Niigata prefecture.
こちらは新潟県産のブランド米です。 98

OMOTENASHI 039 Would you like another one?
お代わりはいかがですか。 100

OMOTENASHI 040 The total includes sales tax.
合計には消費税が含まれています。 102

復習ワーク④ 104

総合問題 106

column 異文化理解/イギリス「悪口は友情の証」 109

column 異文化理解/香港「日本にあつて香港にないもの」 110

復習ワーク・総合問題の答え 111

◆ 本書の構成と使い方 ◆

本書は1巻から3巻まで共通して、おもてなしの英語表現を見開きに1文ずつ掲載し、その英文を中心に以下のようなコーナーを配置しています。各コーナーの内容を確認してから、学習を始めてください。

● おもてなしの英語表現

ここに掲載された表現は、右ページの「シーン別・おもてなし会話」に含まれています。CDを聞くと、この表現だけの発音と、会話の中での発音の両方を確認できます。

● 表現を使うシーンと日本語訳

その表現を使う典型的なシーンをひと目でわかるようにしています。人物の吹き出しには、表現の日本語訳を、日常使っているおもてなしの日本語に近い形で掲載しています。

● 英語表現の解説

文の構造を理解することは、安心してその表現を使うために必要です。また、このコーナーでは、その表現がマナーにかなったものである理由も知ることができます。

● マナーや異文化理解のコラム

このミニ・コラムには「マナーのワンポイント」「異文化理解」などがあります。外国人目線に立ったホスピタリティとは何かを理解しましょう。

OMOTENASHI 001

おもてなしの第1歩はこの言葉から

Hello!



ゲストの目を見て笑顔で Hello!

お客さまが店にいらしたときのあいさつ「いらっしゃいませ」は、おもてなしの第1歩です。英語では、だれもが知っているHello!が「いらっしゃいませ」のあいさつになります。ホテルでも旅館でも、小売店でもインフォメーションセンターでも、外国からのゲスト(guest)が見えたら、Hello!と声をかけましょう。Hello.は単に「こんにちは」だけでなく、「いらっしゃいませ」「はじめまして」「お帰りなさい」、そして電話の「もしもし?」など、いろいろな場面で使える、とても重要なあいさつ表現です。

このとき、笑顔で相手の目を見ながらHello!とすることがとても大切です。目と目を合わせることを「アイコンタクト」と言いますが、相手の目を見ないと話す信頼の置けない人と見られてしまい、第一印象が台無しになってしまいます。

! マナーのワンポイント ①

お辞儀と Hello. の順番は？

旅館やデパートなどではお客さまへのお辞儀が常識になっていると思います。しかし、お辞儀をしながらのHello!は不自然なうえ、頭を下げてしまうと、ゲストと目を合わせる事ができません。まずHello!とお出迎えをしてから、日本語で「いらっしゃいませ」と言って日本式のお辞儀をしましょう。温かくお迎えする気持ちが伝わると同時に、日本という国のエキゾチックな雰囲気ゲストに満喫していただけます。

● CD 番号表示

本書には CD が 2 枚付いています。
1 巻と 2 巻の「おもてなし会話」は
Disc1 に、3 巻は Disc2 に
収録しています。

● シーン別・おもてなし会話

イラストに描かれたシーンでよくある、外国のお客さまとの会話例です。左ページで理解したおもてなし表現を、実際にどのような会話の流れの中で使うのが理解できます。CD を聞きながら、リスニングや発音の練習にも利用してください。



シーン別・おもてなし会話

Clerk: *Hello!*

(店員)いらっしゃいませ!

Guest: Hello. Is this a souvenir store?

こんにちは。こちらはお土産店ですか。

Clerk: Yes. *Please feel free to look around.

そうです。どうぞご自由にご覧ください。

Guest: Thank you. **Do you have some *kokeshi* dolls?

ありがとうございます。こけし人形は売っていますか。

Clerk: Yes, we do.

はい、ございます。

すぐに使える!

* Please feel free to ... 「ご自由に…してください」

「ご自由に…してください」「遠慮なく…してください」と、ゲストをリラックスさせるおもてなしフレーズです。to のあとには動詞を続けます。

** Do you have ...? 「(こちらでは)…を売っていますか」

これは商品を買いたいゲストが必ず使う質問文です。この you は「あなたは」ではなく、「こちらのお店では」という意味。ですから、答えるときには「当店は」にあたる we を使って答えます。

関連フレーズ&会話例

Ex.1

Clerk: Good morning. いらっしゃいませ (おはようございます)。

Guest: Hi. こんにちは。

● Hello. だけでなく、午前中なら Good morning、昼から午後にかけては Good afternoon、夕方から夜なら Good evening も、お出迎えのあいさつになります。

Ex.2

Guest: Hello. I'm James Lee. I have a reservation.
ジェイムズ・リーです。予約しています。

Clerk: Oh, hello, Mr. Lee! ようこそいらっしゃいました、リーさん!

● 予約をされたゲストが先にこのように言うケースも考えられます。そのときでもやはり Hello. と答えましょう。最初の Oh は日本語に訳しにくいですが、「ようこそ」という喜びを伝えることができます。

● すぐに使える!

会話中にあった、おもてなし表現以外のフレーズで、明日から使える役立ち表現をピックアップして解説しています。

● 関連フレーズ & 会話例

おもてなし表現を応用できるその他のシーンや、イラストと同じ場面で頻度が高いその他の会話例を掲載しています。

その他のページでは…

● 世界からのナマの声で異文化理解！

本書では、計 15 人の国籍の異なる外国の方に、「それぞれの国から見た日本文化や自国との違い」などを語っていただきました。各巻に 5 人ずつ登場しますので、彼らのナマの声を読み、異文化理解の一助としてください。

復習ワーク ①

OMOTENASHI 001 ~ 010 で学んだ英語表現に関する問題を解き、知識を定着させましょう。
(答えは p.111)

- 11 () の中に適する語を入れ、おもてなしの日本語に合う表現を完成させましょう。
- (1) お伺いしましょうか。 How () I help you?
(2) 何か問題はありますか。 Is () OK?
(3) 少しお待ちください。 One (), please.
(4) はじめまして。 Nice to () you.

column

異文化理解 ▶ タイ

生活に根付いた王への敬意

Start Your Day with the National Anthem

国歌をもって1日が始まる

チャニカーン・チンビンクリアウ(32歳)女性

アメリカ在住ですが、タイに帰国する際に日本で乗り継ぎがあるため、これまで日本の空港で働く人々と数多く接してきました。そのたびに日本人の礼儀正しさに驚かされています。お節の人たちはいつも笑顔と親しみのこもった声で対応してくれ、また滑走路のスタッフは飛行機が飛び立つときに飛行機に向かってお祈儀をするのです。小さなことですが、こういった行為一つひとつに彼らの仕事への謙虚な態度とプライドが表れているように思います。またプレゼントの包装紙や箱に手で打んでいるのも日本人ならではの文化です。職人技を大切にサービスにこだわる日本の文化が映し出されていると思います。

日本と同じように、タイでも礼儀正しさは美德とされています。足は体の中でもっとも汚れた部分と見なされ、足で物を(まてや人)を指したり、足を机の上に乗せたりする行為は失礼無礼なものとされます。逆に頭は神聖な部位なのでタイ人の頭(特にお年寄りの頭)に触ったり、頭触しに何かを手渡したり取ったりするのは避けた方がよいでしょう。

それからタイ人の生活に昔から根付いているのが、王室に対しての深い尊敬の念です。タイで王室に対して無礼な態度をとったり侮辱したりの冗談を言ったりすれば刑務所に入れられることもあるくらいです。王・王妃の写真や像に落書きをしたり破損したりする行為も同じく不敬罪に問われます。毎朝の8時と夕方6時には道路、学校や会社などの公共の場で国歌が流され、映画館では映画上映前に王室の映像が流れるので、国民は起立して敬意を表します。この慣習を外国の人に押し付けることはしませんが、尊重してもらえたとありがたいです。

34

● 学んだ英語をこまめに復習

外国語は、意味や文法事項を読んで理解しただけでは、なかなか使えるレベルには到達できません。そのため本書では、各巻の途中に「復習ワーク」、巻末には「総合問題」と「添削問題」を用意しています。自分で問題を解くことで、表現を「知っているレベル」から「使えるレベル」へと引き上げましょう。



CD の効果的な使い方

「使えるレベル」の英語を身につけるためにもう1つ必要な練習は、リスニング力をつけることです。お客さまの話す英語が聞き取れないと、せっかく身につけたおもてなし英語も使いようがありません。そこで、本書付属の CD で「おもてなし会話例」を聞くときには、

- ① 英文を見ながら聞く
- ② 英文を見ながら一緒に発音する
- ③ 英文を見ないで聞き、内容を理解する

という3段階の練習をしましょう。③が練習のゴールです。このレベルに達するまで何度も繰り返し聞いてください。市販のいろいろな教材を買い集めることより、いま手にしているこの CD を完璧に聞き取れるようにすることが重要です。

第1章

おもてなしの基本表現

この章では「いらっしゃいませ」「はじめまして」「どういたしまして」など、接客、販売に限らず、誰もが使う頻度の高い基本表現を学びます。短い表現が多く、会話例も簡単なものばかりなので、まずはこの章をじっくりこなして、3か月間続く学習にはずみをつけましょう。

おもてなしの第1歩はこの言葉から

Hello!



ゲストの目を見て笑顔で Hello!

お客さまが店にいらしたときのあいさつ「いらっしゃいませ」は、おもてなしの第1歩です。英語では、だれもが知っている Hello! が「いらっしゃいませ」のあいさつになります。ホテルでも旅館でも、小売店でもインフォメーションセンターでも、外国からのゲスト(guest)が見えたら、Hello! と声をかけましょう。Hello. は単に「こんにちは」だけでなく、「いらっしゃいませ」「はじめまして」「お帰りなさい」、そして電話の「もしもし?」など、いろいろな場面で使える、とても重要なあいさつ表現です。

このとき、笑顔で相手の目を見ながら Hello! と言うことがとても大切です。目と目を合わせることを「アイコンタクト」と言いますが、相手の目を見ないで話すとは信頼の置けない人と見られてしまい、第一印象が台無しになってしまいます。



マナーのワンポイント ①

お辞儀と Hello. の順番は？

旅館やデパートなどではお客さまへのお辞儀が常識になっていると思います、しかし、お辞儀をしながらの Hello! は不自然なうえ、頭を下げしまうと、ゲストと目を合わせることができません。まず Hello! とお出迎えをしてから、日本語で「いらっしゃいませ」と言って日本式のお辞儀をしましょう。温かくお迎えする気持ちが伝わると同時に、日本という国のエキゾチックな雰囲気ゲストに満喫していただけます。



1-01

シーン別・おもてなし会話

Clerk: *Hello!*

(店員)いらっしゃいませ!

Guest: Hello. Is this a souvenir store?

こんにちは。こちらは土産店ですか。

Clerk: Yes. * Please feel free to look around.

そうです。どうぞご自由にご覧ください。

Guest: Thank you. ** Do you have some *kokeshi* dolls?

ありがとう。こけし人形は売っていますか。

Clerk: Yes, we do.

はい、ございます。

すぐに使える!

* Please feel free to ... 「ご自由に…してください」

「ご自由に…してください」「遠慮なく…してください」と、ゲストをリラックスさせるおもてなしフレーズです。toのあとには動詞を続けます。

** Do you have ...? 「(こちらでは)…を売っていますか」

これは商品を買いたいゲストが必ず使う質問文です。このyouは「あなたは」ではなく、「こちらのお店では」という意味。ですから、答えるときには「当店は」にあたるweを使って答えます。

関連フレーズ&会話例

Ex.1

Clerk: Good morning. いらっしゃいませ (おはようございます)。

Guest: Hi. こんにちは。

- Hello.だけではなく、午前中ならGood morning、昼から午後にかけてはGood afternoon、夕方から夜ならGood eveningも、お出迎えのあいさつになります。

Ex.2

Guest: Hello. I'm James Lee. I have a reservation.

ジェイムズ・リーです。予約しています。

Clerk: Oh, hello, Mr. Lee! ようこそいらっしゃいました、リーさん!

- 予約をされたゲストが先にこのように言うケースも考えられます。そのときでもやはりHello.と答えましょう。最初のOhは日本語に訳しにくいですが、「ようこそ」という喜びを伝えることができます。

初対面のあいさつをするときは

Nice to meet you.



間違えやすい meet と see に注意

接客の際に「はじめまして」というあいさつはあまりしませんが、例えばツアーガイドのように、これから長い時間をゲストと共に過ごす場合や、プライベートで外国の方と会うときなどには、必ず使うあいさつです。Nice to meet you.は文字通り、「あなたと会えてうれしい」という気持ちが込められています。

これとよく似た表現で気をつけてほしいのが、Nice to see you.です。違うのはmeetとsee。どちらも「会う」という意味ですが、「はじめて会う人にはmeet、1回でもあったことのある人にはsee」を使います。つまり、Nice to see you.は「また会えてうれしいです」になるので、初対面のゲストに使ってしまうと、相手はキョトンとするかもしれません。なお、別れ際に使うNice to meet you.は(It was) nice to meet you.「お会いできてよかったです」という意味です。



マナーのワンポイント ②

握手の際の4つの心得

日本では慣れない習慣なので照れてしまいがちですが、ゲストが手を差し出してきたら快く握手に応じましょう。握手の際の大事なマナーは、①相手の目を見て握手をする、②必ず右手で握手をする、③握手をしながらお辞儀をしない、④力を入れて手を握り返す、の4つ。気をつけていないと、③のようについお辞儀をしまい、相手と目を合わせることができません。また、力のこもらない握手も、親しくなろうという気持ちが伝わりません。これらのポイントを意識して実践してみましょう。



1-02

シーン別・おもてなし会話

Guide: *My name is Ken Morita. *Nice to meet you, Mr. Keen.*

森田健と申します。はじめまして、キーンさん。

Guest: Nice to meet you, too, Morita-san. **This is my wife, Ellen.

こちらこそ、森田さん。こちらは妻のエレンです。

Guide: Nice to meet you, ***Mrs. Keen.

お会いできてうれしいです、キーン夫人。

Guest: ****You, too.

こちらこそ。

すぐに使える!

* My name is ... 「…と申します」

カジュアルな場面で自分の名前を名乗るときには、I'm ... 「私は…です」を使うのが一般的ですが、接客などフォーマルな場面では、My name is ... も使われます。姓名の順は、欧米式に言っても日本式でもどちらでも構いません。

** This is ... 「こちらは…です」

人を紹介するときの定番表現です。つい、He isやShe isを使ってしまいがちですが、紹介するときには性別に関係なく、This is ... 「こちらは…です」を使います。

*** Mrs. Keen 「キーンさん」

ご主人は奥さんを「エレンです」とファーストネーム(姓名の「名」)で紹介していますが、初対面なので、Ellenと呼ばずにMrs. Keen「キーン夫人」と呼びかけます。

**** You, too. 「こちらこそ」

このYou, too. は、(Nice to meet) you, too. の()を省いた言い方です。

関連フレーズ&会話例

Ex.

Guest: Long time no see, Mr. Morita. Nice to see you.

久しぶりです、森田さん。また会えてうれしいです。

Guide: Nice to see you, too, Mr. Chan. How are you?

こちらこそ、チャンさん。お元気ですか。

- Long time no see. は「お久しぶりです」のカジュアルな言い方です。この言葉から、2人は前に会ったことがあるとわかります。こういうシチュエーションで使うのがNice to see you. です。「お久しぶりです」にあたる一般的な言い方はIt's been a long time. やI haven't seen you for a while. を使います。前者の直訳は「長い時間が経ちました」、後者は「私はしばらくあなたにお会いしませんでした」となります。