

接客 英語

デイビッド・セイン
David Thayne

基本の『き』

Preface

はじめに

近年、日本を訪れる外国人旅行者や日本で暮らす外国人居住者の数が大幅に増えています。2020年の東京オリンピックに向けて、日本への関心はさらに高まることでしょう。日本の「おもてなし」を楽しみにしている外国人がたくさんいる一方で、接客業にたずさわる日本人の中には、言葉の壁に対する不安を感じる人も多いようです。

あるお店に、少し困った様子の外国人がいたとします。相手が日本人ならすぐに話しかけて対応できるのに、「英語が苦手」という理由で外国人のお客様には声をかけることすらできないとしたら、とてももったいないと思いませんか？

お客様がどんな国の人でも、同じレベルの接客やサービスを
提供できたらいいですね！ そのためにはまず、自分が
知っている単語やフレーズを使って、笑顔でひと声かけるこ
とから実践しましょう。

本書では、「ショッピング」「交通」「飲食店」など、接客に関するシチュエーションを9つの章に分類。さらに各章ごとに4つのテーマを設定し、それぞれのシーンで使用頻度の高い単

語&フレーズを6つずつピックアップしました。

テーマごとに次の3ステップで学習していきましょう。

STEP 1 6つの単語&フレーズの意味を確認

STEP 2 短い例文で基本の表現を確認

STEP 3 実際のコミュニケーションに役立つ会話表現を
確認

この3つのステップが、デイビッド・セインの『基本の「き」』シリーズの特徴です。1つの単語&フレーズに対して、「基本の表現」と「会話表現」の2パターンの文章を学習するため、単語やフレーズを単体で覚えるよりも忘れにくく、「使える英語」がしっかりと定着します。

接客の現場ではとっさの対応を求められることも多く、思い通りに伝えることができなかったり、間違った英語を使ってしまうこともあるでしょう。でも、仕事も英語も失敗しながら覚えるもの。ミスをおそれず、たくさんのお客様と接してみてください。会話のきっかけさえつかめれば、英語での接客に対する自信もわいてくるはずです。本書がお客様とのコミュニケーションに役立つ一冊になることを願っています。



デイビッド・セイン

目次



- はじめに 002
- 目次 004
- 本書の使い方 008

第1章 定番表現

- 1 基本対応 012
 - 2 レジ対応 016
 - 3 電話対応 020
 - 4 トラブル対応 024
- [コラム1] 支払い方法の確認 028

第2章 ショップ

- 1 コンビニ・スーパー 030
 - 2 土産物・雑貨店 034
 - 3 アパレル 038
 - 4 家電量販店 042
- [コラム2] 通じないカタカナ英語① ~ファッション編~ 046

第3章 交通機関

1 電車 048

2 新幹線 052

3 バス 056

4 タクシー 060

【コラム3】時間の伝え方 064

第4章 飲食店①

1 レストラン 066

2 居酒屋 070

3 寿司屋 074

4 ラーメン・そば屋 078

【コラム4】食に関する表現 082

第5章 飲食店②

- 1 ファストフード 084
 - 2 カフェ 088
 - 3 アイス・ケーキ屋 092
 - 4 お好み焼き・B級グルメ店 096
- 【コラム5】数に関する表現 100

第6章 ホテル・旅館

- 1 予約受付 102
 - 2 チェックイン 106
 - 3 館内・客室 110
 - 4 風呂 114
- 【コラム6】通じないカタカナ英語② ～ホテル編～ 118

第7章 サロン

- 1 美容院 120
 - 2 ネイル 124
 - 3 エステ 128
 - 4 マッサージ 132
- 【コラム7】「無～」・「～禁止」は何という？ 136

第8章 観光

1 観光案内所 138

2 寺社参拝 142

3 和文化体験 146

4 アミューズメント 150

【コラム8】失礼にならない聞き方 154

第9章 道案内・非常時

1 道案内 156

2 急病人 160

3 落とし物・忘れ物・迷子 164

4 地震・火事 168

【コラム9】エレベーターに関する表現 172

■ 街なかで使えるフレーズ 173

本書の使い方

本書は全9章で、1章につき4つのテーマで構成されています。テーマごとに以下の3ステップで学習していきましょう。

STEP 1 : **基** 本の単語&フレーズ

↓ 6つの単語&フレーズの意味を確認

STEP 2 : **基** 本の表現

↓ 短い例文で基本の表現を確認

STEP 3 : **基** 本のコミュニケーション

実際のコミュニケーションに役立つ会話表現を確認

■ 登場キャラクター 【デイビス一家】



父：会社員のトム・デイビス
(Tom Davis) さん



息子：学生の
ケン・デイビス
(Ken Davis) さん



母：主婦のアン・デイビス
(Anne Davis) さん

■ ページ構成

テーマは1章につき4つあります。接客でよくあるシーンを想定しています。

STEP 2

左ページにある1～6の単語＆フレーズを使った例文を紹介しています。注釈がついている場合はあわせて確認しましょう。

The screenshot shows two pages from a textbook. The left page (012) is titled '1 基本応対' (Basic Response) and features a cartoon rabbit character. It lists six basic phrases with their English translations and Japanese meanings. The right page (013) is titled '基本の表現' (Basic Expressions) and lists six numbered examples of how to use the phrases from the previous page, each with a cartoon animal character and a small note.

1 基本応対

まずはお客様から何かをたずねられたときの返答を確認しましょう。どの言葉でも使える、使用頻度の高い表現です。

基本の単語＆フレーズ

1	いらっしゃいます。ご用でしょうか?	May I help you?
2	～していただけますか?	Could you ...?
3	お知らせください。	please let me know
4	少々お待ちください。	Just a moment, please.
5	かしこまりました。	Certainly. / Sure.
6	どうぞ。	Here you are.

基本の表現

- 1 からお願いします。
May I help you, sir?
*動物の顔なら、お客様はmanとします。
- もう少しゆっくり話していただけますか?
Could you speak a little more slowly?
- 何か必要でしたらお知らせください。
Please let me know if you need anything.
- 少々お待ちください。すぐに戻ります。
Just a moment, please. I'll be right back.
- 地図をご提供します。地図をご提供しましょうか?
Certainly. Shall I get you a map?
*「地図を提供する」は get a map of/for/bring a map でも OK。
- はい、どうぞ。
Okay, here you are.
*動物が提供するフレーズ。英語が提供しているのは「man」(男子)という原則。

STEP 1

それぞれのテーマでよく使われる6つの「基本の単語＆フレーズ」です。1～6までふってある番号は、あとに続く「基本の表現」と「基本のコミュニケーション」と連動しています。まずはここで単語＆フレーズの意味を確認しましょう。



ジョージ・ヒル
(George Hill) さん

【トムの同僚】



メリー・ホワイト
(Mary White) さん




ハリー・ロベス
(Harry Lopez) さん

STEP 3

1～6の単語&フレーズを使った会話文を紹介しています。注釈がついている場合はあわせて確認しましょう。

STEP 3

基 車のコミュニケーション



01

1

A すみません。
B はい、こちらがつかえます。

A Excuse me.
B Yes. May I help you?

2

A 「金庫中」という本を探しています。
B もう一度おっしゃっていただけますか?

A I'm looking for a book called Kinkakuchū.
B Could you say that again?

3

A 見ています。
B ご覧ありがとうございます。

A I'm just looking around.
B If you have any questions, please let me know.

*You're so beautiful! 「素敵なく、美しい。心奪われてしまいました。」

4

A 在庫はいくつ残っていますか?
B 少しお残りの少ない。確認してまいります。

A How many do you have left in stock?
B Just a moment, please. I'll go and check.

5


A すみません。うかがいたいことがあるのですが。
B はい、こちらです。どのようなご用件でしょうか?

A Excuse me. May I ask something?
B Sure, how can I help you?


6

A メニューもいただけますか?
B はい。

A Could I have a menu?
B Here you are.



日本の敬語は「いらっしゃいませ」から始まりますが、海外ではかしこまらずに「Hi, how are you doing?」「こんにちは、調子はどうですか?」などあいづつするのが一般的です。時間帯によって、Good morning/afternoon/evening、というあいづつでもOKです。



01

テーマに関連するまめ知識やあわせて覚えておきたい表現などを紹介しています。



第1章

定番表現

Basic Expressions



The total is 15,000 yen with tax.

1

基本応対



まずはお客様から何かをたずねられたときの返答を確認しましょう。どの業種でも使える、使用頻度の高い表現です。

基

本の単語&フレーズ



- | | | |
|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| <input type="radio"/> 1 | いらっしゃいませ。
ご用をうかがいます。 | May I help you? |
| <input type="radio"/> 2 | ～していただけ
いただけますか？ | Could you ...? |
| <input type="radio"/> 3 | お知らせください | please let me know |
| <input type="radio"/> 4 | 少々お待ち
ください。 | Just a moment, please. |
| <input type="radio"/> 5 | かしこまりました。 | Certainly. / Sure. |
| <input type="radio"/> 6 | どうぞ。 | Here you are. |

基 本の表現


1 いらっしゃいませ。

May I help you, sir?

* 相手が男性なら sir、女性なら ma'am となります。

2 もう少しゆっくり話していただけますか？

Could you speak a little more slowly?

3 何か必要でしたらお知らせください。

Please let me know if you need anything.

4 少しお待ちください。すぐに戻ります。

Just a moment, please. I'll be right back.

5 かしこまりました。地図をご用意しましょうか？

Certainly. Shall I get you a map?

* 「地図を用意する」は get a map のほかに bring a map でも OK。



6 はい、どうぞ。

Okay, here you are.

* 何かを手渡すときのフレーズ。「あなたが求めているのはこれです」→「どうぞ」という意味に。

基本のコミュニケーション

1

A: すみません。

B: はい。ご用をうかがいます。

A: Excuse me.

B: Yes. May I help you?



2

A: 『金閣寺』という本を探しています。

B: もう一度おっしゃっていただけますか？

A: I'm looking for a book called *Kinkakuji*.

B: Could you say that again?

3

A: 見ているだけです。

B: ご質問があれば、お知らせください。

A: I'm just looking around.

B: If you have any questions, please let me know.

*please を feel free to 「遠慮なく、気軽に」に置き換えて使うこともできます。



4

A : 在庫はいくつ残っていますか？

B : 少しお待ちください。確認してまいります。

A : How many do you have left in stock?

B : **Just a moment, please.** I'll go and check.

5

A : すみません、うかがいたいことがあるのですが。

B : かしこまりました。どのようなご用件でしょうか？

A : Excuse me. May I ask something?

B : **Sure,** how can I help you?

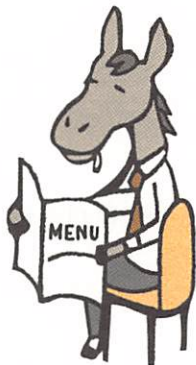
6

A : メニューをいただけますか？

B : どうぞ。

A : Could I have a menu?

B : **Here you are.**



日本の接客は「いらっしゃいませ」から始まりますが、海外ではかしこまらずに、**Hi, how are you doing?**「こんにちは、調子はどうですか？」などとあいさつをするのが一般的です。時間帯によって、**Good morning/afternoon/evening.**というあいさつでもOKです。