

応対事例の基本行動マニュアル

1. 来館

基本行動マニュアル

お客様からの質問事項

応対事例

挨拶をする

「いらっしゃいませ。」
 ゲッド モーニング (アフタヌン)
 (英) Good morning (afternoon)
 (韓)
 (中) 欢迎光临。

「ごゆっくりどうぞ。」
 プリーズ エンジョイ ユア ビジット
 (英) Please enjoy your visit.
 (韓)
 (中) 请慢慢观赏。

観覧で来た

チケット売場を教える。

「チケットを購入してください。」
 プリーズ パーチャス ア チケット
 (英) Please purchase a ticket.
 (韓)
 (中) 请购票。

「チケット売場はあちらです。」
 ザ チケットカウンター イズ オーバー テア
 (英) The ticket counter is over there.
 (韓)
 (中) 售票处是在那边。

観覧以外の用で来た (チケット購入前)

施設・展示に対する問い合わせ (次ページへ続く)
 (お客様からの質問事項)

(応対事例)

・ここでは何を展示していますか?
 (英) What do you exhibit here?
 (韓)
 (中) 这是什么展览?
 ・入館料はいくらですか?
 (英) How much is the admission fee?
 (韓)
 (中) 入馆费多少钱?

・何時までですか?
 (英) What time is it open until?
 (韓)
 (中) 到几点?

・見るのにどのくらい時間がかかりますか?
 (英) How long does it take to view the exhibitions?
 (韓)
 (中) 看展览需要多长时间?

・いま混んでいますか?
 (英) Is it crowded right now?
 (韓)
 (中) 现在人多吗?

・ _____ を展示しています。
 ゼア イズ アン イクジビション オブ _____
 (英) There is an exhibition of _____.
 (韓)
 (中) 是_____展。
 ・ 大人は _____ 円、学生は _____ 円、子どもは _____ 円です。
 ザ プライス フォー アダルト イズ _____ イン, ストゥーデ
 ツ _____ イン, アンド チルドレン _____ イン
 (英) The price for adults is _____ yen, students _____ yen, and children _____ yen.
 (韓)
 (中) 大人 _____ 日元, 学生 _____ 日元, 儿童 _____ 日元。

・ _____ 時で閉館します。
 ウィ クローズ アット _____
 (英) We close at _____.
 (韓)
 (中) _____ 点闭馆。

・ 全部を見ると約 _____ 時間です。
 イフ ユー ビュー エヴリシング, イット テイク
 ズ _____ アワー (ズ)
 (英) If you view everything, it takes about _____ hour(s).
 (韓)
 (中) 全部参观要 _____ 小时。

・それほど混んではいません。
 イット イズ ノット ヴェリ クラゲッド
 (英) It is not very crowded.
 (韓)
 (中) 现在人不多。

施設・展示に対する問い合わせ

(お客様からの質問事項)

- ・特別展を行っていますか？
(英) Do you have any special exhibits?
(韓) _____ ?
(中) 现在有特别展吗？

- ・英語(韓国語)(中国語)の案内書はありますか？
(英) Is there a guidebook in English?
(韓) _____ ?
(中) 有中文指南吗？

(対応事例)

- ・特別展は____月____日までです。
ウイ ハブ ア スペシャル エクスビジヨン オン ディスプレイ
アンティル _____
(英) We have a special exhibition on display
until _____.
(韓) _____
(中) 特别展是到____月____日为止。
- ・特別展は開催していません。
ウイ アー ノット カントリー ホールディング エ スペシャル エクジビット
(英) We are not currently holding any special
exhibits.
(韓) _____
(中) 现在没有特别展。
- ・置いてあります。
イエス, ウイ ハブ ガイドブックス アベイラブル ヒア
(英) Yes, we have guidebooks available here.
(韓) _____
(中) 有英文指南。

他施設・周辺地区の案内

(お客様からの質問事項)

- ・____博物館はどこにありますか？
(英) Where is _____ museum?
(韓) _____ ?
(中) 博物馆在哪里？
- ・この街にはお勧めの美術館がありますか？
(英) Are there any art galleries you could
recommend in this city?
(韓) _____ ?
(中) 这里有好的美术馆吗？
- ・____にはどう行ったらよいのですか？
(英) How can I get to _____?
(韓) _____ ?
(中) _____怎么走？
- ・歩いてどのくらいかかりますか？
(英) How long does it take to walk there?
(韓) _____ ?
(中) 走去要多长时间？

(対応事例)

- ・(周辺の地図で示す。)
- ・日本人の油絵を展示している美術館があります。
ゼア イズ アン アートミュージアム ウイズ アン エクジビション
オブ ジャパニーズ オイル ペインティングス
(英) There is an art museum with an
exhibition of Japanese oil paintings.
(韓) _____
(中) 有日本人的油画展的美术馆吗？
- ・(周辺の地図で示す。)
- ・ここから____分くらいです。
イット イズ アバウト _____ ミニッツ フロム ヒア
(英) It is about _____ minutes from here.
(韓) _____
(中) 从这里走____分左右。

2. チケット購入

基本行動マニュアル

挨拶をする

「いらっしやいませ。」
 ゲッド モーニング (アフタヌーン)
 (英) Good morning (afternoon)
 (韓) ?
 (中) 欢迎光临。

チケットを購入する

人数を聞く。

「何人様ですか？」
 ハウ マニ ピー プル イン ユア パーティー?
 (英) How many people in your party?
 (韓) ?
 (中) 请问几位？

料金を受け取る。

「____円お預かりします。」
 オケー, サット イズ _____ イン
 (英) Okay, that is _____ yen.
 (韓) _____
 (中) 收您____日元。

チケットを渡す。

「このチケットは常設展用です。」
 デイズ チケット イズ フォー パー マネント
 イクスヒビションズ オリー
 (英) This ticket is for permanent
 exhibitions only.
 (韓) ?
 (中) 这个票是常设展用。

チケットの購入以外

(お客様からの質問事項)

- ・チケットの払戻しはできますか?
 (英) Is this ticket refundable?
 (韓) ?
 (中) 可以退票吗?
- ・クレジットカードは使えますか?
 (英) Can I pay by credit card?
 (韓) ?
 (中) 可以使用信用卡吗?

お客様からの質問事項

対応事例

「ごゆっくりどうぞ。」
 プリーズ インジョイ ユア ビジット
 (英) Please enjoy your visit.
 (韓) ?
 (中) 请慢慢观赏。

料金を伝える。

「____円です。」
 イット イズ _____ イン
 (英) It is _____ yen.
 (韓) _____
 (中) 是____日元。

おつりを渡す。

「____円のおつりです。」
 ユア チェンジ イズ _____ イン
 (英) Your change is _____ yen.
 (韓) _____
 (中) 找您____日元。

「このチケットは特別展も見る事ができます。」
 ユー キャン オリ ビュー スペシャル イクスヒビションズ
 ウィズ デイズ チケット
 (英) You can also view special exhibitions
 with this ticket.
 (韓) ?
 (中) 用这个票特别展也能看。

(対応事例)

- ・チケットの払戻しはできません。
 デイズ チケット イズ ノン リファンダブル
 (英) This ticket is non-refundable.
 (韓) ?
 (中) 不能退票。
- ・クレジットカードは使えません。
 アイム ソリー, ウィドゥ ナット テイク クレジット カーズ
 (英) I'm sorry, we do not take credit cards.
 (韓) ?
 (中) 不能用信用卡。
- ・日本円の現金でお支払ください。
 プリーズ ハイ イン イン
 (英) Please pay in yen.
 (韓) ?
 (中) 请用日元的现金支付。

3 . 改札

基本行動マニュアル

お客様からの質問事項



対応事例

挨拶をする

「いらっしゃいませ。」

(英) Welcome. (ウエルカム)

(韓)

(中) 欢迎光临。

「ごゆっくりどうぞ。」

(英) Please have a good time. (プリーズ ハブ ア グッド タイム)

(韓)

(中) 请慢慢观赏。

改札する

チケットを見せてもらう。

「チケットを拝見します。」

(英) May I see your ticket? (メイ アイ スー ア チケット?)

(韓)

(中) 请出示票。

チケットの内容を確認する。

「このチケットで常設展をご覧いただけます。」

デイス チケット イズ フォー パーマネント エクスヒジションズ オリ-

(英) This ticket is for permanent exhibitions only.

(韓)

(中) 这张票可以看常设展。

「このチケットで特別展もご覧いただけます。」

ユー キャン オルソ ビュー スペシャル エクスヒジションズ ウイズ デイス チケット

(英) You can also view special exhibitions with this ticket.

(韓)

(中) 这张票也可以看特别展。

館内に誘導する。

「順路はこちらです。」(手で方向を示すか、館内案内図で示す)

(英) The guided path is here. (ザ ガイデッド パス イズ ヒア)

(韓)

(中) 参观路线是这儿。

改札以外

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・このチケットで再入場できますか？

(英) Can I re-enter the building with this ticket?

(韓)

(中) 用这个票能再入场吗？

・このチケットで特別展も見られますか？

(英) Can I view special exhibitions with this ticket?

(韓)

？

(中) 用这个票特别展也能看吗？



・再入場はできません。

ユー マイ ノット リ-エンター ウイズ デイス チケット

(英) You may not re-enter with this ticket.

(韓)

(中) 这个票不能再入场。

・このチケットで特別展も見る事ができます。

ユー キャン オルソ ビュー スペシャル エクスヒジションズ

ウイズ デイス チケット

(英) You can also view special exhibitions with this ticket.

(韓)

(中) 用这个票特别展也能看。

観覧以外

(お客様からの質問事項)

- ・傘はどうすればよいですか？
(英) What should I do with my umbrella?
(韓) ?
(中) 雨伞放哪里？
- ・手荷物は預けられますか？
(英) Can I leave my baggage somewhere?
(韓) ?
(中) 行李可以寄存吗？
- ・トイレはどこですか？
(英) Where is the restroom?
(韓) ?
(中) 厕所在哪里？
- ・喫煙はどこでできますか？
(英) Where can I smoke?
(韓) ?
(中) 在哪里可以吸烟？
- ・ロッカーはどこにありますか？
(英) Where can I find a locker?
(韓) ?
(中) 存放柜在哪里？
- ・食事はできますか？
(英) Do you have a café or restaurant?
(韓) ?
(中) 哪里可以用餐？
- ・レストランは何時までですか？
(英) What time does the restaurant close?
(韓) ?
(中) 餐厅营业到几点？
- ・ショップは何時までですか？
(英) What time does the shop close?
(韓) ?
(中) 商店几点关门？



(対応事例)

- ・傘は、あちらの傘立てにお入れください。
プリーズ リーブ ユア アムブレラ インザ アムブレラ
スタンド オバー デア
(英) Please leave your umbrella in the umbrella stand over there.
(韓)
(中) 请放在那边。
- ・大きな荷物はお預かりします。
ウィ キャン ストア ユア ラージ ラグージ
(英) We can store your large luggage.
(韓)
(中) 可以寄存大行李。
- ・(手で方向を示すか、館内案内図で示す。)
- ・(手で方向を示すか、館内案内図で示す。)
- ・(手で方向を示すか、館内案内図で示す。)
- ・はい、あります。
(手で方向を示すか、館内案内図で示す。)
イエス, デア イズ ア レストラン
(英) Yes, there is a restaurant.
(韓)
(中) 在那边有餐厅。
- ・喫茶室ならあります。
イエス, デア イズ ア ルーム ウェア ティー イズ サーブド
(英) Yes, there is a room where tea is served.
(韓)
(中) 有咖啡店。
- ・ _____ 時に閉店します。
ウィ クローズ アット _____
(英) We close at _____.
(韓) _____
(中) _____ 点闭店。
- ・ _____ 時に閉店します。
ウィ クローズ アット _____
(英) We close at _____.
(韓) _____
(中) _____ 点闭店。

5 . 鑑賞案内

基本行動マニュアル

お客様からの質問事項

対応事例

挨拶をする

「何かご用ですか？」

(英) May I help you? (メイ アイ ヘルプ ユー?)

(韓) ?

(中) 我能帮您吗?

鑑賞する

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・この作品を見たいのですが?
(英) I would like to see this particular work.

(韓)

(中) 想看这个作品。

・この絵は誰が描いたのですか?

(英) Who is the artist?

(韓)

(中) 这是谁的作品?

・作品の解説書はありますか?

(英) Is there an explanation guide for the exhibits?

(韓)

(中) 有作品的解说书吗?

・英語(韓国語)(中国語)の案内書はありますか?

(英) Is there a guidebook in English?

(韓)

(中) 有中文指南吗?

・第2展示室で見ることができます。
ユ-ウヰル ファインド イット イン ザ セコンド イクスヒビジョン ルーム
(英) You will find it in the 2nd exhibition room.
(韓) 2
(中) 在第2展示室能看。

・日本の有名な油絵画家です。
デイス イズ アン オイルペインティング バイ ア フェイマス ジャパニーズ
ペインター
(英) This is an oil-painting by a famous Japanese painter.

(韓) 가

(中) 是日本有名的油画画家。

・有料ですが、ショップに置いています。
イクスプレナトリイ ガイズ ア-オンセル アット ザ ショップ
(英) Explanatory guides are on sale at the shop.

(韓)

(中) 有, 在商店有卖。

・あります。

イェス, ウィ ハヴ サム アベイラブル
(英) Yes, we have some available.

(韓)

(中) 有。

留意する

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・写真を撮っても構いませんか?

(英) May I take pictures here?

(韓)

(中) 可以摄影吗?

・鑑賞で注意することはありますか?

(英) Is there anything I should be careful of while viewing the exhibits?

(韓)

(中) 有注意事项吗?

・写真撮影は禁じられています。
フォトグラフィイ イズ ノット パ-ミットテッド

(英) Photography is not permitted.

(韓)

(中) 这里禁止摄影。

・作品には手を近づけずにご覧ください。

プリーズ ドゥ ノット タッチ エイニ オブ ズィエキヒビツツ
(英) Please do not touch any of the exhibits.

(韓)

(中) 请不要触摸作品。

6 . ショップ

基本行動マニュアル

お客様からの質問事項

対応事例

挨拶をする

「いらっしゃいませ。」

(英) Good morning (afternoon) ゲッド モーニング (アフタヌーン)

(韓)

(中) 欢迎光临。

ショッピングに来た

購入したいものを聞く。

「何かお探しですか？」

カン アイ ヘルプ ユー?

(英) Can I help you?

(韓) ?

(中) 您要买点什么?

金額を伝える。

「これは_____円です。」

ディス イズ _____ イン

(英) This is _____ yen.

(韓) _____

(中) 是_____日元。

支払

「ありがとうございました。」

(英) Thank you. (サンキュー)

(韓)

(中) 谢谢。

商品について (お客様からの質問事項)

(対応事例)

・これはいくらですか?

(英) How much is this?

(韓) ?

(中) 这个多少钱?

・これは_____円です。

ディス イズ _____ イン

(英) This is _____ yen.

(韓) _____

(中) 是_____日元。

・これを見せてください。

(英) Could I see this one?

(韓)

(中) 这个请给我看一下。

・はい、こちらですか?

ディス ワン? サトウツリ-

(英) This one? Certainly.

(韓) , ?

(中) 是这个吗?

・これをください。

(英) I want to buy this.

(韓)

(中) 我要这个。

・はい、これは_____円です。

ディス イズ _____ イン

(英) This is _____ yen.

(韓) _____

(中) 是_____日元。

・これと同じで他の色はありますか?

(英) Do you have this in another color?

(韓) ?

(中) 有别的颜色吗?

・_____と_____があります。

イス, ウィルブ イット イン _____ アンド _____

(英) Yes, we have it in _____ and _____.

(韓) _____が

(中) 有_____和_____。

・_____を探しています。

(英) I am looking for _____.

(韓) _____

(中) 我想找_____。

・はい、今お持ちします。

ジャストア モーメント, プリーズ

(英) Just a moment, please.

(韓) ,

(中) 请稍等。

支払について

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・クレジットカードは使えますか？

(英) Can I pay by a credit card?

(韓)

?

(中) 可以使用信用卡吗？

・はい。____ カードと ____ カードが使えます。

이스. 와이 아크sept ____ and ____ 카-즈

(英) Yes. We accept _____ and _____ cards.

(韓) . _____ _____

(中) 是的。可以使用 _____ 和 _____ 卡。

・日本円の現金でお支払いください。

프리스 하이 인 인

(英) Please pay in yen.

(韓)

(中) 请用日元的现金支付。

・税金は含まれていますか？

(英) Is tax included?

(韓)

?

(中) 包含税金吗？

・消費税が5%かかります。

아 콘sum션 tax스 오브 파이브 퍼-セント 이스 아덧

(英) A consumption tax of 5% is added.

(韓) 가 5%

(中) 消费税5%。

・税金は含まれています。

tax스 이스 인클-루드드

(英) Tax is included.

(韓)

(中) 包含税金。

・免税で買えますか？

(英) Can I buy it tax-free?

(韓)

?

(中) 可以免税吗？

・免税になります。(なりません)

유- 칸(노트) 바이 잇트 tax스프리-

(英) You can (not) buy it tax-free.

(韓) 가 . ()

(中) 可以免税。(不可以免税)

・あいにく、当店では免税のサービスを取り扱っていません。

아임 afraid 와이 드-노트 haf 아 듀-ティーフリー サービス

(英) I'm afraid we don't have a duty-free service.

(韓)

(中) 对不起，本店没有免税服务。



ショッピング以外

(お客様からの質問事項)

・ ショップは何時までですか？

(英) What time does the shop close?

(韓) _____ ?

(中) 商店几点关门？

・ トイレはどこですか？

(英) Where is the restroom?

(韓) _____ ?

(中) 厕所在哪里？

・ 喫煙所はどこですか？

(英) Where can I smoke?

(韓) _____ ?

(中) 在哪里可以吸烟？

・ レストランはどこですか？

(英) Where is the restaurant?

(韓) _____ ?

(中) 餐厅在哪里？

・ レストランは何時までですか？

(英) What time does the restaurant close?

(韓) _____ ?

(中) 餐厅营业到几点？

・ 出口はどちらですか？

(英) Where is the exit?

(韓) _____ ?

(中) 出口在哪里？

・ 閉館は何時ですか？

(英) What time do you close?

(韓) _____ ?

(中) 几点闭馆？

(対応事例)

・ _____ 時に閉店します。

 위 클로즈 앳 _____

(英) We close at _____.

(韓) _____ .

(中) _____ 点闭馆。

・ (手で方向を示すか、館内案内図で示す。)

・ (手で方向を示すか、館内案内図で示す。)

・ (手で方向を示すか、館内案内図で示す。)

・ _____ 時に閉店します。

 위 클로즈 앳 _____

(英) We close at _____.

(韓) _____ .

(中) _____ 点闭店。

・ (手で方向を示すか、館内案内図で示す。)

・ _____ 時に閉館します。

 위 클로즈 앳 _____

(英) We close at _____.

(韓) _____ .

(中) _____ 点闭馆。

7. クレーム&トラブル

基本行動マニュアル

お客様からの質問事項

対応事例

状況を聞く

「どうかしましたか？」

イ デア ア プ ロ ブ レ ム?

(英) Is there a problem?

(韓) ?

(中) 有什么事吗?

「どこか具合が悪いのですか？」

ア- ユー- フィ- リン グ イル?

(英) Are you feeling ill?

(韓) 가 ?

(中) 您哪里不舒服?

クレーム

(お客様からの質問事項)

・料金が低い。

(英) The price is too high.

(韓) .

(中) 费用太贵了。

・展示品が少ない。

(英) There are too few exhibits.

(韓) .

(中) 展示物品少。

・説明がわかりにくい。

(英) The explanations are hard to understand.

(韓) .

(中) 讲解不清楚。

(対応事例)

・申し訳ありませんが、通常の料金をいただいています。

アイム ソーリー, バット アワ- プ ライシズ アー ノー エブ
ザン アベラージュ

(英) I am sorry, but our prices are no more than average.

(韓) ,

(中) 对不起, 一直都是这个金额。

・申し訳ありませんでした。特別展示ですとご満足いただけたと思います。

ザ スペシャル エクスヒビションズ マイビ-エブ
スイタブル トゥ ユア テイスト

(英) The special exhibitions may be more suitable to your taste.

(韓) ,

(中) 对不起, 如果是特别展的话, 可能可以满足您的要求。

・わかりやすい説明に心掛けたのですが、申し訳ありませんでした。

ウィ トライド アワ- ベスト トゥ メイク ザ エクス プラネ-ションズ
クリア-, バット アイ アボラジヤイズ イフ デイアー ノット
イザリ アンダ スタンダブル

(英) We tried our best to make the explanations clear, but I apologize if they are not easily understandable.

(韓) ,

(中) 我们已经尽力了, 非常抱歉。

館内でのトラブル (お客様からの質問事項)

(対応事例)

- ・財布をなくしました。
(英) I lost my wallet.
(韓)
(中) 丢失钱包。
- ・忘れ物をしました。
(英) I left something behind here.
(韓)
(中) 丢东西了。
- ・子供とはぐれました。
(英) I cannot find my child.
(韓)
(中) 与孩子走散了。
- ・盗難に遭いました。
(英) I have been robbed.
(韓)
(中) 遇到小偷了。
- ・ロッカーの鍵をなくしました。
(英) I lost the key to my locker.
(韓)
(中) 存放柜的钥匙丢了。



- ・どの場所あたりで財布をなくされましたか？
フェア デイト ユー ルズ ヲ ワレット?
(英) Where did you lose your wallet?
(韓) ?
(中) 在哪里丢失钱包？
- ・何を忘れたのですか？
ワット デイト ユー ルズ?
(英) What did you lose?
(韓) ?
(中) 丢了什么？
- ・探してきましょう。
レッツ ルック フォー ヲ チャイルド?
(英) Let's look for your child.
(韓)
(中) 一起去找找。
- ・何をとられましたか？
ワット ワズ ストレン?
(英) What was stolen?
(韓) ?
(中) 被偷了什么？
- ・お待ち下さい。スペアキーであけましょう。
プリーズ ウェイト, アイ ウィル オープン イット ウィズ ザ スペア キー
(英) Please wait, I will open it with the spare key.
(韓) 가
(中) 请稍等，有备用钥匙。

健康面でのトラブル (お客様からの質問事項)

(対応事例)

- ・気分が悪いのですが。
(英) I am feeling ill.
(韓)
(中) 不舒服。
- ・お腹が痛いのですが。
(英) I have a stomachache.
(韓) 가
(中) 肚子疼。
- ・お医者はいいますか？
(英) Is there a doctor here?
(韓) 가 ?
(中) 医生在吗？
- ・病院に連れて行ってください。
(英) Please take me to the hospital.
(韓) 가
(中) 请带我去医院。



- ・ここでしばらく休憩したらいかがですか？
ウッテ ユー ケア トゥ レスト フォー ア 杓イル ヒア-?
(英) Would you care to rest for a while here?
(韓)
(中) 要在这里休息吗？
- ・薬を差し上げます。
レット ミー ゲット ユー サム メディシン
(英) Let me get you some medicine.
(韓)
(中) 给你药。
- ・お医者はいません。救急車を呼びましょうか？
デア イズ ノードクター ヒア-. シャル アイ コール アン アンビ ュランス?
(英) There is no doctor here. Shall I call an ambulance?
(韓) ?
(中) 没有医生，叫救护车吧？
- ・救急車を呼びます。
アイ ウィル コール アン アンビ ュランス
(英) I will call an ambulance.
(韓)
(中) 叫救护车。