

応対事例の基本行動マニュアル

1. 電話応対

用件決定後、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

「毎度ありがとうございます。_____でございます。」
(英) This is the _____ speaking. (フェイス ズザ _____ スピーキング)
(韓) _____
(中) 谢谢您的电话，这里是_____。

用件を受ける

「ご予約でございますか？ありがとうございます。」

予 約

ウツド ユー ライク トゥ メイク ア レザベーション? サンキュー
(英) Would you like to make a reservation? Thank you.
(韓) _____ ?
(中) 是要预约吗?

日・人数などの確認をする。

「いつですか？」

ウエン ウツド ユー ライク トゥ メイク ザ レザベーション フォー?
(英) When would you like to make the reservation for?
(韓) _____ ?
(中) 什么时候?

「何時ですか？」

ワット タイム ウィル ユー ビー アライビング?
(英) What time will you be arriving?
(韓) _____ ?
(中) 几点?

「何名様ですか？」

(英) How many people in your party? (ハウ マニー ピープル イン ユア パーティ?)
(韓) _____ ?
(中) 请问几位?

「お名前をお伺いします。」

(英) May I have your name? (メイ アイ ハブ ユア ネーム?)
(韓) _____
(中) 您贵姓?

「電話番号は？」

(英) May I have your telephone number? (メイ アイ ハブ ユア テレフォンナンバー?)
(韓) _____ ?
(中) 电话号码?

「ご予算は？」

(英) How much would you like to spend? (ハウ マッチ ウツド ユー ライク トゥ スpend?)
(韓) _____ ?
(中) 预算是多少?

復唱する。

「それでは復唱させていただきます。」

ヘリ ウェル レット ミー コンファーム ユア インフォメーション
(英) Very well, let me confirm your information.
(韓) _____
(中) 我重复一遍。

挨拶をする

「ありがとうございました。それではお待ちしております。」

サンキュー ヘリ マッチ. ウィ ウィル ビー エクスペクティング ユー
(英) Thank you very much. We will be expecting you.
(韓) _____
(中) 谢谢，期待您的光临。

予約以外

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・営業時間は？

ワット アー ユア ビジネス アワーズ？

(英) What are your business hours?

(韓) ?

(中) 营业时间？

・休業日は？

ワット デイズ アー ユー クロズド？

(英) What days are you closed?

(韓) ?

(中) 休息日是？

・何の料理か？

ワット カインド オブ フード ドゥ ユー サーブ？

(英) What kind of food do you serve?

(韓) ?

(中) 是什么菜？

・場所や最寄駅は？

ウェアー アー ユー ロケイティッド？

ワット イズ サ' ニアレスト ステーション？

(英) Where are you located?

What is the nearest station?

(韓) ?

가 가 ?

(中) 最近的车站在哪？

・価格帯は？

ハウ マッチ ダズ イット コスト？

(英) How much does it cost?

(韓) 가 ?

(中) 多少钱？

・午前_____時～午後_____時です。

_____イイム ~ _____ピ-イム

(英) _____am ~ _____pm.

(韓) _____ ~ _____ .

(中) 是 _____ 点~ _____点。

・毎週_____曜日です。

ウィアー クロズド オン _____ イブリ ウィーク

(英) We are closed on _____ every week.

(韓) _____ .

(中) 是每周的星期_____。

・_____料理です。

ウィサーブ _____ フード

(英) We serve _____ food.

(韓) _____ .

(中) 是_____菜。

・最寄駅は_____です。

サ' ニアレスト ステーション イズ _____

(英) The nearest station is _____.

(韓) 가 _____ .

(中) 最近的车站在_____。

・お飲物は別でお一人_____円ぐらいです。

ドリンクス アー パーチャスト セパレットリ-, パット

サ' プライス イズ アバウト _____ パー パーソン

(英) Drinks are purchased separately, but

the price is about _____ per person.

(韓) _____ .

(中) 饮料另算, 一人大约_____日元。



2. 入店からご案内まで

用件決定後、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。」

ウエルカム

(英) Welcome.

(韓)

(中) 欢迎光临。

「ご予約を承っておりますか？」

ドゥー ユー ハブ アレザベーション?

(英) Do you have a reservation?

(韓) ?

(中) 是预约的客人吗?

用件を受ける

食事以外の用で来た

「ご用件を承ります。」

ワット ウッド ユー ライク トゥ ノーウ?

(英) What would you like to know?

(韓) ?

(中) 有什么事吗?

<電話対応・予約>基本行動マニュアルへ

予 約

予約以外 (次ページへ続く)

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・ _____へはどう行ったらよいですか?

(英) How can I get to _____?

(韓) _____ 가 ?

(中) _____怎么走?

・ 営業時間は?

(英) What are your business hours?

(韓) _____ ?

(中) 营业时间?

・ 休業日は?

(英) What days are you closed?

(韓) _____ ?

(中) 休息日是?

・ 何の料理か?

(英) What kind of food do you serve?

(韓) _____ ?

(中) 是什么菜?

・ そこを右に曲がってすぐです。

ターン トゥ ザ ライト オーバー テア-, アンド イット イズ ニアバイ

(英) Turn to the right over there,
and it is nearby.

(韓)

(中) 从那往右拐就到了。

・ 午後5時~11時です。

ウィアー オープン フロム ファイヴピーエム トゥ イレヴン

(英) We are open from 5 pm to 11 pm.

(韓) 5 ~11

(中) 下午是5点到~11点。

・ 毎週火曜日です。

ウィアー クロースト オン トゥーズデイ エブリ ウィーク

(英) We are closed on Tuesday every week.

(韓)

(中) 每周是的星期二。

・ 日本料理です。

ウィ サーブ ジャパニーズスタイル フード

(英) We serve Japanese-style food.

(韓)

(中) 是日本菜。

予約をしていないお客様

人数を伺う。

「お客様、何名様でいらっしゃいますか？」

ハウ メニ- ビ-ブル イン ユア パ-ティ-

(英) How many people in your party?

(韓) ?

(中) 请问几位？

・ 2名です。

(英) Two people.

(韓) 2

(中) 是2人。

・ かしこまりました。少々お待ちくださいませ。

サ-トウソリ-。 プリ-ズ ウェイト ア モーメント

(英) Certainly. Please wait a moment.

(韓)

(中) 谢谢，请稍等。

・ はい、ご用意できます。好きな席へどうぞ。

プリ-ズ スイット ウェ-エバ- ユー ライク

(英) Please sit wherever you like.

(韓)

(中) 是的，请随便坐。

・ 申し訳ございませんが、ただいま満席です。_____分ほどお待ちいただけますか？

アイム ソーリー バット ウィ ハブ ノー テ-ブルズ アベイラブル アット サ' モーメント.

キャン ユー ウェイト アバウト _____ ミニッツ?

(英) I'm sorry but we have no tables available at the moment.

Can you wait about _____ minutes?

(韓) _____ ?

(中) 对不起，现在满座。大约需要等_____分钟？

・ ご相席でもよろしいですか？

ドゥ ユー マインド シェアリング ア テ-ブル?

(英) Do you mind sharing a table?

(韓) ?

(中) 同坐一桌可以吗？

喫煙を伺う。

「タバコはお吸いになりますか？」

ドゥ ユー スモーク?

(英) Do you smoke?

(韓) ?

(中) 吸烟吗？

・ 吸いません。

(英) No. I don't smoke.

(韓)

(中) 不吸。

「それでは禁煙席にご案内いたします。」

プリ-ズ フォ-ロ- ミ- トゥ サ' ノンスモ-キング セクション

(英) Please follow me to the non-smoking section.

(韓)

(中) 禁烟席，请到这里来。

客席まで誘導

「ご案内いたします。こちらへどうぞ。」

プリーズ フォーロー ミー

(英) Please follow me.

(韓)

(中) 请到这边来。



席を示す

「こちらでございます。」

プリーズ スィット ヒア

(英) Please sit here.

(韓)

(中) 是这个座位。



一礼して下がる

「失礼いたします。」

イクスキューズ ミー

(英) Excuse me.

(韓)

(中) 失陪了。

(お客様からの質問事項)

(応対事例)

- ・ 何の料理ですか？
(英) What kind of food do you serve?
(韓) ?
(中) 是什么菜？
- ・ 1人あたりどれくらいかかりますか？
(英) How much is it per person?
(韓) ?
(中) 一个人大概要花多少钱？
- ・ 閉店時間は？
(英) What time do you close?
(韓) ?
(中) 几点关门？
- ・ クレジットカードは使えますか？
(英) Can I use a credit card?
(韓) ?
(中) 可以使用信用卡吗？



- ・ 日本料理です。
ウィ サーブ ジャパニーズスタイル フード
(英) We serve Japanese-style food.
(韓)
(中) 是日本菜。
- ・ お飲物は別でお一人3,000円ぐらいです。
ドリンクス アー パーチャスト セパレイトリー、パット ザ プライス イズ
アバウト スリーサウザンド イン パー パーソン
(英) Drinks are purchased separately, but the price is about 3,000 yen per person.
(韓) 3,000
(中) 饮料另算，一个人大约是3,000日元左右。
- ・ 午後11時閉店です。ラストオーダーは10時です。
ウィ クローズ アット イレブンピーエム。ラストオーダーズ アー
テイケン アット テンピーエム
(英) We close at 11 pm. Last orders are taken at 10 pm.
(韓) 11
10
(中) 晚上11点关门。最后点菜是10点。
- ・ はい。VISAカードとJCBカードが使えます。
イエス。ウィ アクセプト ビーザ アンド ジェイシービー カーツ
(英) Yes. We accept VISA and JCB cards.
(韓) VISA JCB
(中) 是的。可以使用VISA和JCB卡。
- ・ いいえ、私どもでは扱っておりません。
アイム ソーリー、パット ウィ ドント アクセプト クレジット カーツ
(英) I'm sorry, but we don't accept credit cards.
(韓)
(中) 对不起，本店不能使用信用卡。

3. 注 文



お冷や・おしぼり・
メニューをお出しする

「いらっしゃいませ。」
ウエルカム
(英) Welcome.
(韓) .
(中) 欢迎光临。

「メニューをどうぞ。」
ヒア イズ ザ メニュー
(英) Here is the menu.
(韓) .
(中) 这是菜单。

「失礼いたします。」
イクスキューズ ミー
(英) Excuse me.
(韓) .
(中) 失陪了。

注文を受ける

「お決まりでございますか？」
(英) May I take your order? (メイ アイ テイク ユア オーダー?)
(韓) ?
(中) 要点什么菜?

注文が決まった

オーダーを伺う。

「_____おひとつ、_____おふたつ。」
(英) One _____, two _____. (ワツ _____, トゥー _____)
(韓) _____ 1 , _____ 2 .
(中) 1个_____, 2个_____。

確認・復唱しながら伝票に記入する。

「ご注文を繰り返させていただきます。……以上でよろしいでしょうか？」
オーケー、レット ミー リピート ユア オーダー。…イズ サット コレクト?
(英) Ok, let me repeat your order. …Is that correct?
(韓) . … ?
(中) 让我重复一遍，…以上的菜可以吗?

注文が決まらない

次ページへ

一礼して下がる

「かしこまりました。少々お待ちください。」
(英) Certainly. Please wait for a while. (サートゥンリー、プリーズ ウェイト フォー ア ワイル)
(韓) .
(中) 谢谢，请稍等。

注文が決まらない

料理

(お客様からの質問事項)

- ・この料理の素材は？
(英) What are the ingredients of this dish?
(韓) _____ ?
(中) 这个菜的素材是什么？
- ・この料理の調理方法は？
(英) How is this dish prepared?
(韓) _____ ?
(中) 这个菜的做法是什么？
- ・量はどれくらいですか？
(英) How large are the portions?
(韓) _____ ?
(中) 量有多少？
- ・コース料理はありますか？
(英) Do you have a full-course menu?
(韓) _____ ?
(中) 有套餐吗？
- ・おすすめ料理はありますか？
(英) Is there a recommended dish?
(韓) _____ ?
(中) 有什么好菜？
- ・料理ができるまでどれくらいかかりますか？
(英) How long does it take to prepare?
(韓) _____ ?
(中) 菜要等多长时间？
- ・一番早くできる料理は何ですか？
(英) What dish takes the least time to prepare?
(韓) 가 _____ ?
(中) 什么菜马上能上？
- ・これはいくら(価格)ですか？
(英) How much is this?
(韓) _____ ?
(中) 这个多少钱？

(応対事例)

- ・豚肉(牛肉)です。
イット イズ ホーク(ビーフ)
(英) It is pork (beef).
(韓) _____ .
(中) 是猪肉(牛肉)。
- ・豚肉を蒸したものです。
ザット ディッシュ イズ プリー-ハートド ハイ
スティーミング ホーク
(英) That dish is prepared by
steaming pork.
(韓) _____ .
(中) 蒸猪肉。
- ・お二人に1つでよろしいかと思ひます。
アイ スィンク ワン ディッシュ ウィル ビー
サフィシエント フォー トゥー ビープル
(英) I think one dish will be sufficient
for two people.
(韓) _____ 가 .
(中) 两个人点1份正好。
- ・こちらがコース料理です。
ディス イズ ア フールコース ディッシュ
(英) This is a full-course dish.
(韓) _____ .
(中) 这些是套餐。
- ・おすすめ料理はこちらです。
ディス イズ ザ レコメンディッド ディッシュ
(英) This is the recommended dish.
(韓) _____ .
(中) 推荐这个菜。
- ・20分ほどかかります。
イット テイクス アバウト トゥエンティ ミニッツ
(英) It takes about 20 minutes.
(韓) 20 .
(中) 大约需要20分钟。
- ・ _____ です。
イット イズ _____
(英) It is _____ .
(韓) _____ .
(中) 是 _____ 。
- ・1つ800円です。
ザ プライス オフ ワン イズ イットハンドレット イン
(英) The price of one is 800 yen.
(韓) 1 800 .
(中) 是800日元1个。

飲物

(お客様からの質問事項)

・ソフトドリンク(ビール・ワイン等)はありますか？

(英) Do you have soft drinks? (beer, wine, etc.)

(韓) (/) ?

(中) 有清凉饮料(啤酒、葡萄酒)吗？

・ジョッキやグラスの量はどれくらいですか？

(英) How big are the beer mugs and glasses?

(韓) ?

(中) 大啤酒杯、玻璃杯的容量是多少？

・アルコール(ワイン)リストを見せてください。

(英) Can I see a drinks/wine list?

(韓) ()

(中) 请给我酒的菜单。

(対応事例)

・ビールとワインとフルーツジュース類がございます。

ウィハブ ビール, ワイン, アンド ヘアリアス

フレッシュ フルーツ ジュース

(英) We have beer, wine, and various fresh fruit juices.

(韓) / / 가

(中) 有啤酒、葡萄酒、果汁。

・実物をお持ちいたします。

レット ミー ショー ユー ジ アクチュアル グラス

(英) Let me show you the actual glass.

(韓) 가

(中) 我拿给您看。

・お飲物のリストです。

ヒアー イズ ザ ドリンクス リスト

(英) Here is the drinks list.

(韓)

(中) 这是酒的菜单。

デザート

(お客様からの質問事項)

・デザートは何がありますか？

(英) What kind of desserts do you have?

(韓) 가 ?

(中) 有些什么甜品。

(対応事例)

・デザートメニューをお持ちします。

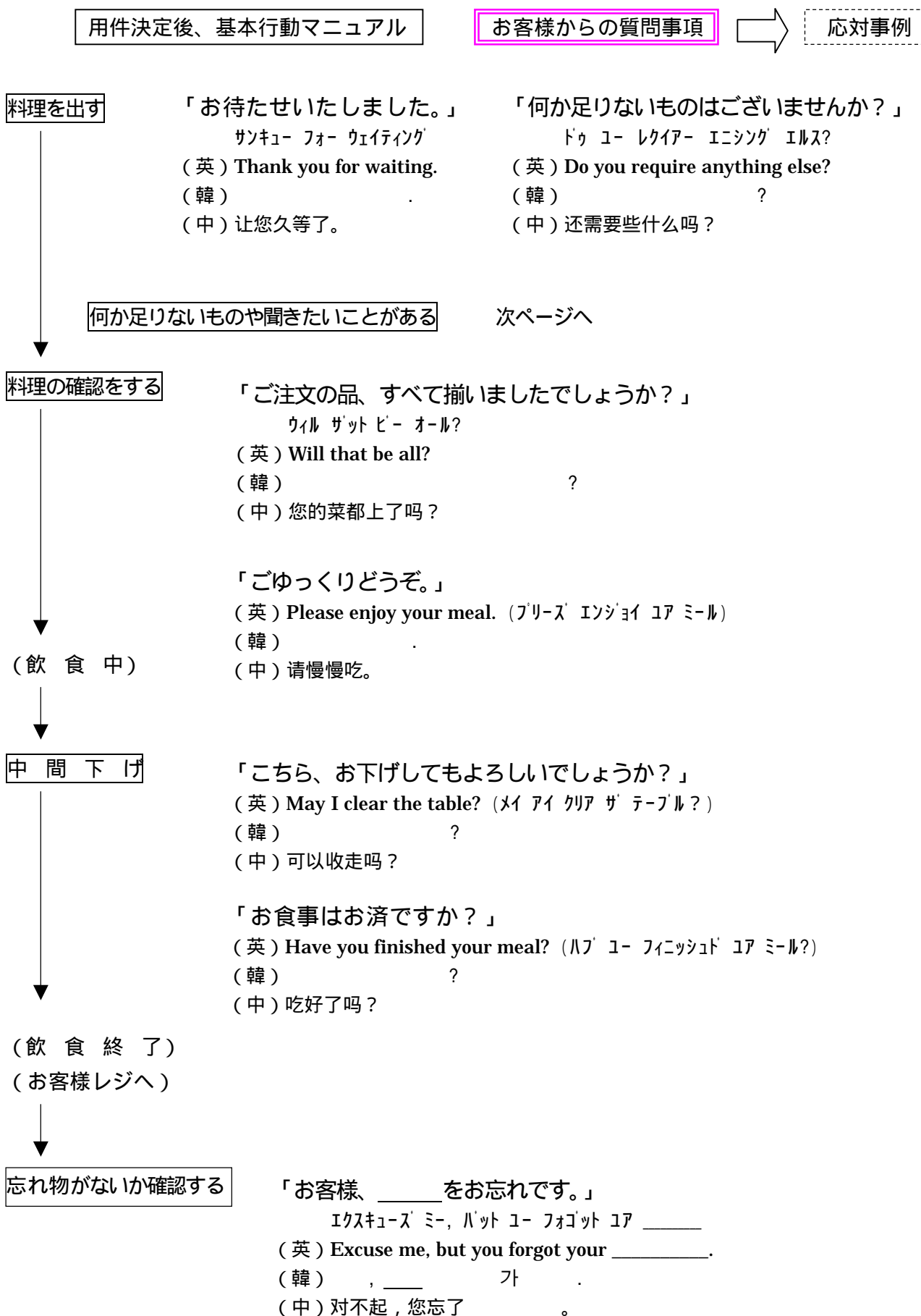
アイ ウィル ブリング ユー ア デザート メニュー

(英) I will bring you a dessert menu.

(韓) 가

(中) 有甜品菜单。

4 . 提 供



5 . 店舗内の施設など

用件決定後、基本行動マニュアル

お客様からの質問事項



対応事例

(お客さまに呼ばれる)

「はい、何かご希望でしょうか？」

キャン アイ ヘルプ ユー ウイズ サムシング?

(英) Can I help you with something?

(韓) , ?

(中) 您需要什么吗?

何か聞きたいことや要望がある

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・トイレはどこですか?

(英) Where is the restroom?

(韓) , ?

(中) 厕所在哪里?



・トイレはあちらです。

ザ レストルーム イズ オーバー デア-

(英) The restroom is over there.

(韓) .

(中) 厕所在那边。

・子供用のいすはありますか?

(英) Do you have a special chair

for children?

(韓) , ?

(中) 有儿童用椅子吗?



・はい、あります。

イエス, ウィドゥ

(英) Yes, we do.

(韓) .

(中) 有。

・いいえ、ありません。

ソーリー, アイム アフraid ウィドント

(英) Sorry, I'm afraid we don't.

(韓) .

(中) 没有。

6. 支払

用件決定後、基本行動マニュアル

お客様からの質問事項



対応事例

一礼して伝票
を受け取る

「ありがとうございます。伝票をお預かりします。」

(英) Thank you. Please hand me your check. (サンキュー、プリーズ ハンド ミー ユア チェック)

(韓)

(中) 谢谢。请给我账单。

何か聞きたいことや要望がある

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・税・サービス料は？

(英) Are the tax and service charges included?

(韓)

?

(中) 包含税金、服务费吗？

・クレジットカードは使えますか？

(英) Can I use a credit card?

(韓)

?

(中) 可以使用信用卡吗？

・税金とサービス料は含まれております。

ザ タックス アンド サービス チャージズ アー インクルーデッド

(英) The tax and service charges are included.

(韓)

(中) 包含税金、服务费。

・はい。VISAカードとJCBカードが使えます。

イイス、ウィ アクセプト ビーザ アンド ジェイスイビー カーツ

(英) Yes. We accept VISA and JCB cards.

(韓) VISA JCB

(中) 是的。可以使用VISA和JCB卡。

・申し訳ございません。当店では使えません。

アイム ソリー、ハット ウィドント アクセプト クレジット カーツ

(英) I'm sorry, but we don't accept credit cards.

(韓)

(中) 对不起，本店不能使用信用卡。

・4人でわると1人いくらになりますか？

(英) How much per person if we split it between 4 people?

(韓) 4

가

?

(中) 4个人分，1人多少钱？

・お1人3,000円です。

イト ウィル ビー スリーサザンドエン バー パーソン

(英) It will be 3,000 yen per person.

(韓) 3,000

(中) 是3,000日元一人。

・領収書をください。

(英) Can I get a receipt, please?

(韓)

(中) 请给我收据。

・かしこまりました。

サートゥンリー

(英) Certainly.

(韓)

(中) 好的。

・お店の名前を教えてください。

(英) What is this store called?

(韓) 가

(中) 请告诉我店名。

・店の名前は_____です。

イト イ コールド _____

(英) It is called _____.

(韓) 가 _____

(中) 店名是_____。

金額を伝える

「お待たせいたしました。_____円でございます。」
ソーリー トゥー キープ ユー ウェイティング. サ プライス イズ _____ イン
(英) Sorry to keep you waiting. The price is _____ yen.
(韓) _____
(中) 让您久等了, 谢谢_____日元。

支払方法を伺う

「お支払はカードですか、または現金ですか？」
ハウ ウッド ユー ライク トゥ ペイ? キャッシュ オア カード?
(英) How would you like to pay? Cash or card?
(韓) _____ ? _____ ?
(中) 付卡还是现金?

現金

→ 代金を受け取る。

「ちょうどお預かりいたします。」
(英) Thank you. (サンキュー)
(韓) _____
(中) 谢谢。

つり銭を渡す。

「1万円お預かりいたします。_____円のお返しになります。」
オーケー, サット イズ テンサウザンド イン, アンド ユア チェンジ イズ _____ イン
(英) Ok, that's 10,000 yen, and your change is _____ yen.
(韓) 1 _____
(中) 收您1万日元, 找您_____。

カード

→ カードを見る。

「カードを拝見できますか？」
(英) May I see your card? (メイ アイ スイー ユア カード?)
(韓) _____
(中) 请出示卡。

照合をする。

「少々お待ちくださいませ。」
(英) Just a moment, please. (ジャスト ア モウメント, プリーズ)
(韓) _____
(中) 请稍等。

サインをもらう。

「こちらにサインをお願いいたします。」
(英) Please sign here. (プリーズ サイン ヒア-)
(韓) _____
(中) 请签名。

レシートまたは領収書を渡す

料理に対するクレーム

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・料理が注文と違っている。

(英) This is not my order.

(韓) 가

(中) 上的菜和点的菜不一样。

・料理がまだこない。

(英) My order hasn't come yet.

(韓) 가

(中) 菜还没上来。

・申し訳ございません。

ただ今確認してまいります。

아이미쏘리-

아이 윌 체크 온 유 오더-

(英) I am sorry.

I will check on your order.

(韓)

(中) 对不起，马上去确认。

・髪の毛(虫)が料理に入っていた。

(英) There is a hair (an insect) in my meal.

(韓) ()가

(中) 菜里有头发(虫)。

・料理がこげている。

(英) My meal is burnt.

(韓)

(中) 菜糊了。

・温かい料理(飲物)が冷めている。

(英) My hot meal (drink) has gotten cold.

(韓) ()

(中) 菜(飲料)凉了。

・冷たい料理(飲物)がぬるくなっている。

(英) My cold meal (drink) is lukewarm.

(韓) 가 ()

(中) 冷菜(飲料)变温了。

・食器の一部が欠けている。

(英) Parts of the tableware are broken.

(韓) 가

(中) 餐具有缺口。

・申し訳ございません。

すぐお取りかえいたします。

아이미쏘리- 아이 윌 익스체인지

잇 임메디エイトリ-

(英) I am sorry. I will exchange it immediately.

(韓)

(中) 对不起，马上就换。

店内の雰囲気や席、設備に対するクレーム

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

- ・ 店内が暑い(寒い)です。
(英) The store is too hot (too cold).
(韓) 가 ()
(中) 店内太热(太冷)。
- ・ BGMのボリュームが大き過ぎます。
(英) The background music is too loud.
(韓) 가
(中) BGM 的音量太大。
- ・ 席をかわりたい。
(英) Please change our seats.
(韓)
(中) 想换座位。



- ・ 申し訳ございません。暖房を弱くします(強くします)。
 aimsoori. ai uil taun daun (taun appu) ga hito
(英) I am sorry. I will turn down (turn up) the heat.
(韓)
(中) 对不起, 马上把暖气降低(加强)。
- ・ 申し訳ございません。ボリュームを下げてください。
 aimsoori. ai uil taun itt daun
(英) I am sorry. I will turn it down.
(韓)
(中) 对不起, 马上把音量降低。
- ・ かしこまりました。どちらの席がよろしいですか?
 satounri. uitchi shito izu oolrait?
(英) Certainly. Which seat is all right?
(韓) 가 ?
(中) 好的, 想换到哪个座位?

健康面トラブル

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

- ・ お腹が痛い。
(英) I have a stomachache.
(韓) 가
(中) 肚子疼。
- ・ _____薬をください。
(英) Please give me some _____ medicine.
(韓) _____
(中) 请给我_____药。
- ・ 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。



- ・ 薬をお持ちいたしましょうか?
 sharu ai puringu yu sam medison?
(英) Shall I bring you some medicine?
(韓) 가 ?
(中) 给你拿药吗?
- ・ 今あるか確認してまいります。
 retto mi siii iu uirabu i
(英) Let me see if we have any.
(韓)
(中) 我去找一下。
- ・ 救急車を呼びましょうか?
 sharu ai kooru an anbyuransu?
(英) Shall I call an ambulance?
(韓) ?
(中) 叫救护车吗?