

◆ 対応事例の基本行動マニュアル

1. 入店

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。」

(英) Welcome. (ウェルカム)

(韓) 어서 오십시오.

(中) 欢迎光临。



用件を受ける

ショッピングに来た

—————> <商品探しから購入>へ

ショッピング以外

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・ _____ への行き方を教えてください。

(英) Could you please tell me how to get to _____?

(韓) _____ 으로 가는 길을 가르쳐 주세요.

(中) 请告诉我去_____怎么走?

・ この辺に _____ がありますか?

(英) Is there a _____ around here?

(韓) 이 부근에 _____ 이 있습니까?

(中) 这附近有_____吗?

・ この辺で見ておいた方がよいものはありますか?

(英) Is there anything of interest that I should see while I'm in this area?

(韓) 이 근처에 구경할 만한 곳이 있습니까?

(中) 这附近有没有值得去看看的地方?

・ (手で方向を示すか、地図を見せて示す)

・ すみません、私は _____ についてよく分かりません。

aim ソーラー, ハット aim リアラー ノット シュア
アバウト _____

(英) I'm sorry, but I'm really not sure about _____.

(韓) 미안합니다, 나는 _____ 에 대해서는 잘 모릅니다.

(中) 劳驾, 关于 _____ 我不太明白。

・ その交番で尋ねたらいいですよ。

유 슈트¹ 비어 에이블 투² ファインド³ アウト⁴ ハイ
アスキング⁵ サ⁶ ホリス ステーション オーバー⁷ デア

(英) You should be able to find out by asking the police station over there.

(韓) 저쪽의 파출소에서 물어보세요.

(中) 可以问一下那边的派出所。

<p>・ デパート (英)department store (韓)백화점 (中)百货商店</p>	<p>・ 銀行 (英)bank (韓)은행 (中)银行</p>	<p>・ 郵便局 (英)post office (韓)우체국 (中)邮局</p>	<p>・ トイレ (英)restroom (韓)화장실 (中)厕所</p>	<p>・ 観光案内所 (英)tourist information center (韓)관광 안내소 (中)旅游问讯处</p>
<p>・ 交番 (英)police box (韓)파출소 (中)派出所</p>	<p>・ 飲食店 (英)restaurant (韓)음식점 (中)饮食店</p>	<p>・ 公衆電話 (英)public telephone (韓)공중 전화 (中)公共电话</p>	<p>・ 駅 (英)station (韓)역 (中)车站</p>	<p>・ バス・タクシー乗り場 (英)bus stop・taxi stand (韓)버스 정류장, 택시 승강장 (中)公共汽车车站 出租车车站</p>

2. 商品探しから購入

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

声をかける

「何かお探しですか？」

(英) Can I help you find something? (キャン アイ ヘルプ ユー ファインド サムシング?)

(韓) 무엇을 도와드릴까요?

(中) 您要买点什么?

購入する商品が決まった

—————><購入決定から支払>へ

購入商品が決まらない

●商品について（次ページへ続く）

（お客様からの質問事項）

（応対事例）

・ _____ を買いたいのですが。

(英) I'd like to buy ____?

(韓) _____ 을 사고 싶습니다.

(中) 我想买_____。

・ これを見せてください。

(英) Could I see this one?

(韓) 이것을 보여 주세요.

(中) 这个请给我看一下。

・ 他のものを見せてください。

(英) Please show me something else.

(韓) 다른 것을 보여 주세요.

(中) 请给我看一些其它的。

・ この素材は何ですか？

(英) What material is this?

(韓) 이 소재는 무엇입니까?

(中) 这是什么材料的？

・ これはどこ製ですか？

(英) Where was this made?

(韓) 이것은 어느나라 제품입니까?

(中) 这是哪里制造的？

・ はい。ご案内します。

イエス, レット ミー ショー ユー ウエア ワン イス

(英) Yes, let me show you where one is.

(韓) 네, 안내 해 드리겠습니다.

(中) 好, 我陪您去找。

・ はい、こちらですか？

イエス, デイス ワン?

(英) Yes, this one?

(韓) 네, 이것입니까?

(中) 是这个吗？

・ これではどうでしょうか？

ハウ アバウト デイス ワン?

(英) How about this one?

(韓) 이것은 어떨까요?

(中) 这个怎么样？

・ _____ です。

イット イス _____

(英) It is _____.

(韓) _____ 입니다.

(中) 是_____。

・ これは日本製です。

데이스 이스 메이드 인 اليابان

(英) This is made in Japan.

(韓) 이것은 일본제품입니다.

(中) 这是日本制。

●商品について

(お客様からの質問事項)

・これは何に使うものですか？

- (英) What is this used for?
(韓) 이것은 무엇에 사용하는 것입니까?
(中) 这个是做什么用的？

・おすすめの商品はありますか？

- (英) Is there anything you recommend?
(韓) 추천해줄 만한 상품이 있습니까?
(中) 你有什么推荐给我的吗？

・同じものでサイズの大きい(小さい)ものはありますか？

- (英) Do you have a larger (smaller) size?
(韓) 이걸로 큰(작은) 사이즈가 있습니까?
(中) 和这个一样的有大号(小号)的吗？

・これと同じで他の色はありますか？

- (英) Do you have this in another color?
(韓) 이걸로 다른 색이 있습니까?
(中) 和这个一样的有其它颜色吗？

・試着してみたいですか？

- (英) I'd like to try this on.
(韓) 입어 봐도 좋습니까?
(中) 可以试一下吗？

・(国名)でも使えますか？

- (英) Can this be used in (name a country)?
(韓) (한국)에서도 사용할 수 있습니까?
(中) (国名)也能使用吗？

(応対事例)

・これは_____に使うものです。

デイス イズ ユースト フォー _____

- (英) This is used for _____.
(韓) 이것은_____에 사용하는 것입니다.
(中) 这是做_____用的。

・これがよく売れています。

デイス イズ クアイト ホップユラー

- (英) This is quite popular.
(韓) 이것이 인기가 있어요.
(中) 这个现在很畅销。

・あります。

イエス ウイトゥ

- (英) Yes we do.
(韓) 있습니다.
(中) 有。

・ありますが在庫を切らしています。

ウイトゥ, パット ウィアー アウト オフ ストック

- (英) We do, but we are out of stock.
(韓) 있습니다만, 주문해야 합니다.
(中) 有, 不过现在没货。

・_____ と _____があります。

ウィ ハブ デイス イン_____アンド_____

- (英) We have this in _____ and _____.
(韓) _____과 _____가 있습니다.
(中) 有_____和_____。

・試着室はこちらです。

デア イズ ア フィッティング ルーム ヒアー

- (英) There is a fitting room here.
(韓) 탈의실은 이쪽입니다.
(中) 试衣室在这边。

・問題ありません。

デア シュト'ウント ビ어 ア プロブレム ウィズ' サット

- (英) There shouldn't be a problem with that.
(韓) 문제 없습니다.
(中) 没有问题。

●価格・支払（次ページへ続く）

（お客様からの質問事項）

（応対事例）

・これはいくらですか？

（英）How much is this?

（韓）이것은 얼마입니까?

（中）这个多少钱？

・もっと安い（高い）ものはありますか？

（英）Do you have something less
(more) expensive?

（韓）좀 더 싼(비싸다) 것은 있습니까?

（中）有再便宜(贵)一些的吗？

・安くしてもらえますか？

（英）Can you lower the price?

（韓）싸게 해 줄 수 있습니까?

（中）能便宜一点儿吗？

・支払場所はどこですか？

（英）Where should I pay for this?

（韓）어디서 지불합니까?

（中）是在哪里付款？

・これは_____円です。

ザット イズ_____エン

（英）That is _____ yen.

（韓）이것은 _____엔입니다.

（中）这个是_____日元。

・これはどうでしょうか？

ワット アバウト デイス？

（英）What about this?

（韓）이것은 어떨까요?

（中）这个怎么样？

・割引はできません。

アイム ソーリー, ハット アイ キャント デイスクウント
ザ プライス

（英）I'm sorry, but I can't discount
the price.

（韓）할인은 안 됩니다.

（中）不能打折。

・1割引きましょう。

アイ キャン 데이スクウント ザ プライス テン パーセント

（英）I can discount the price ten percent.

（韓）10% 할인됩니다.

（中）可以打九折。

・レジでお願いします。

プリーズ ペイ アット サ レジスタ

（英）Please pay at the register.

（韓）계산대에서 부탁드립니다.

（中）请在收银处付款。

●価格・支払

(お客様からの質問事項)

・クレジットカードは使えますか？

(英) Can I use a credit card?

(韓) 크레디트 카드는 사용할 수 있습니까?

(中) 可以使用信用卡吗？

・税金は含まれていますか？

(英) Is tax included?

(韓) 세금은 포함되어 있습니까?

(中) 包含税金吗？

・免税で買えますか？

(英) Can I buy it tax-free?

(韓) 면세로 살 수 있습니까?

(中) 可以免税吗？

(応対事例)

・はい。__カードと__カードが使えます。

イエス. ウィ アクセプト ____ アンド ____ カーツ

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

(韓) 네, ____ 카드와 ____ 카드를 사용할 수 있습니다.

(中) 是的。可以使用 ____ 和 ____ 卡。

・日本円の現金でお支払いください。

フリーズ`ヘイ イン エン

(英) Please pay in yen.

(韓) 일본엔의 현금으로 지불해 주세요.

(中) 请用日元的现金支付。

・消費税が5%かかります。

ザ タックス オン デイス イズ`ファイブ`パーセント

(英) The tax on this is 5%.

(韓) 소비세가 5%입니다.

(中) 需要支付 5%的消费税。

・税金は含まれています。

タックス イズ`インクルデッド`

(英) Tax is included.

(韓) 세금은 포함되어 있습니다.

(中) 税金已经算在里面了。

・免税になります。(なりません)

ユー キャン (キヤント) パーチェス デイス タックス フリー

(英) You can (can't) purchase this tax-free.

(韓) 면세가 됩니다. (되지 않습니다)

(中) 可以免税。(不能免税)

・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。

アイム アフレイド`ウィ ドント`ハブ`デューティーフリー`サービス

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

(韓) 죄송하지만, 면세 서비스는 취급하지 않습니다.

(中) 对不起，本店没有免税服务。

3. 購入決定から支払

用件決定後、基本行動マニュアル

お客様からの質問事項

応対事例

お買い上げ
の確認

「お買い上げですか？」

ウツト ユー ライク トゥ パーチェス サット?
(英) Would you like to purchase that?
(韓) 이것으로 하시겠습니까?
(中) 您要买吗?

「ありがとうございます。____円でございます。」

サンキュー. サ プライス イス ____ エン
(英) Thank you. The price is _____ yen.
(韓) 감사합니다. _____엔입니다.
(中) 谢谢。是 _____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？」

ウツト ユー ライク トゥ ヘイ ハイ キャッシュ オア クレジット カード?
(英) Would you like to pay by cash or credit card?
(韓) 지불은 카드입니까, 현금입니까?
(中) 是用信用卡支付, 还是用现金支付?

現金

①代金を受け取る。

「ちょうどお預かりいたします。」

(英) This is the exact amount. (デイス イス サ エグザクト アマウント)
(韓) 정확히 받았습니니다.
(中) 您的钱正好。

②つり銭とレシートを渡す。

「1万円お預かりいたします。____円のお返しになります。」

テンサウサント エン, サンキュー. ユア チェンジ イス ____
(英) 10,000 yen, thank you. Your change is ____.
(韓) 만엔 받았습니니다. ____엔의 잔돈입니다.
(中) 收您1万元, 找您____钱。

カード

①カードを見る。

「カードを拝見できますか？」

メイ アイ スイー ユア カード?
(英) May I see your card?
(韓) 카드를 보여주세요.
(中) 能看一下您的信用卡吗?

②支払回数を聞く。

「支払回数は何回ですか？」

ハウ メニ ビリングス ウツト ユー ライク デイス
デハイテット イントゥ?
(英) How many billings would you like this
divided into?
(韓) 지불은 몇 개월로 하시겠어요?
(中) 要分几回支付?

③照合をする。

「少々お待ちくださいませ。」

ジャスト ア モメント, プリーズ
(英) Just a moment, please.
(韓) 잠시 기다려 주십시오.
(中) 请稍等一下。

④サインをもらう。

「こちらにサインをお願いいたします。」

クツト ユー サイン ヒアー プリーズ
(英) Could you sign here please.
(韓) 이쪽에 싸인해 주세요.
(中) 请在这里签字。

免税サービスの利用を伺う

「当店で免税のサービスを扱っています。免税扱いにされますか？」

ウィ アラウ デューティーフリー パーチェスアット デイス ストア. ウツト ユー ライク トゥ パーチェス デイス デューティーフリー?
(英) We allow duty-free purchases at this store. Would you like to purchase this duty-free?
(韓) 당점에서는 면세 서비스를 취급하고 있습니다. 면세로 하시겠습니까?
(中) 本店有免税服务, 您要免税购买吗?

「パスポートを拝見できますか？」

メイ アイ スイー ユア パスポート プリーズ?
(英) May I see your passport, please?
(韓) 패스पोर्ट를 보여 주세요.
(中) 请出示您的护照。

「こちらに記入してください。」

プリーズ サイン ヒアー
(英) Please sign here.
(韓) 이쪽에 기입해 주세요.
(中) 请在这边登记。

(お客様からの質問事項)

- ・これをください。
(英) I want to buy this.
(韓) 이것으로 주세요.
(中) 我要这个。

- ・クレジットカードは使えますか？
(英) Can I use a credit card?
(韓) 신용카드는 사용할 수 있습니까?
(中) 可以使用信用卡吗？

- ・分割払はできますか？
(英) Can you split this into payments?
(韓) 할부 됩니까?
(中) 可以分期付款吗？

- ・税金は含まれていますか？
(英) Is tax included?
(韓) 세금은 포함되어 있습니까?
(中) 包含税金吗？

- ・免税で買えますか？
(英) Can I buy it tax-free?
(韓) 면세로 살 수 있습니까?
(中) 可以免税吗？

- ・両替はできますか？
(英) Can I exchange money here?
(韓) 여기서 환전 할 수 있습니까?
(中) 这里能兑换吗？



(応対事例)

- ・はい、これは_____円です。
ザット ウィル ビー _____エン
(英) That will be _____ yen.
(韓) 네, 이것은 _____엔입니다.
(中) 这个是_____日元？

- ・はい。____カードと ____カードが使えます。
イエス. ウィ アクセプト _____ アンド _____ カーツ
(英) Yes. We accept _____ and _____ cards.
(韓) 네, _____ 카드와 _____ 카드를 사용할 수 있습니다.
(中) 是的。可以使用 _____ 和 _____ 卡。

- ・日本円の現金でお支払いください。
プリーズ ヘイ イン エン
(英) Please pay in yen.
(韓) 일본엔의 현금으로 지불해 주세요.
(中) 请用日元的现金支付。

- ・はい、できます。(できません)
イエス ウィ キャン (ノー ウィ キヤント)
(英) Yes we can. (No we can't.)
(韓) 네, 됩니다.(안 됩니다)
(中) 是的，可以。(不可以)

- ・消費税が5%かかります。
ザ タックス オン デイス イズ ファイブ パーセント
(英) The tax on this is 5%.
(韓) 소비세가 5%입니다.
(中) 需要支付5%的消费税。

- ・税金は含まれています。
タックス イズ インクルーデッド
(英) Tax is included.
(韓) 세금은 포함되어 있습니다.
(中) 税金已经算在里面了。

- ・免税になります。(なりません)
ユー キャン (キヤント) パーチェス デイス タックス フリー
(英) You can (can't) purchase this tax-free.
(韓) 면세가 됩니다.(되지 않습니다)
(中) 可以免税。(不能免税)

- ・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。
アイム アフレイド ウィ ドント ハブ ア デューティーフリー サービス
(英) I'm afraid we don't have a duty-free service.
(韓) 죄송하지만, 면세 서비스는 취급하지 않습니다.
(中) 对不起，本店没有免税服务。

- ・当店では両替はできません。
ウィ キヤント エクスチェンジ カレンスイ ヒヤー
(英) We can't exchange currency here.
(韓) 당점에서는 환전을 할 수 없습니다.
(中) 本店不能兑换。

4. 商品のお渡し・お見送り

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

商品をお渡しする



お見送り

「ありがとうございました。またお越しくださいませ。」

(英) Thank you, please come again. (サンキュー, プリーズ カム アゲイン)

(韓) 감사합니다. 또 오십시오.

(中) 谢谢。欢迎再次光临。

(お客様からの質問事項)

・これをホテルまで届けてもらえますか？

(英) Would you send this to my hotel?

(韓) 이것을 호텔로 가져다 줄 수 있습니까?

(中) 这个可以给我送到酒店吗？

・これを自分の国へ送ってもらえますか？

(英) Would you send this to my country?

(韓) 이것을 저희 나라로 보내 줄 수 있습니까?

(中) 这个可以给我寄到自己的国家吗？

(応対事例)

・かしこまりました。送り先の住所と電話番号をお願いします。

サートゥンリー. プリーズ キブミー シ アドレス アンド
ザ テレフォンナンバー オブ サ デイステイネーション

(英) Certainly. Please give me the address and the telephone number of the destination.

(韓) 잘 알겠습니다. 도착지의 주소와 전화번호를 부탁드립니다.

(中) 好的，请告诉我您的地址和电话号码。

5. クレーム&トラブル

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

「何か不都合がございましたか？」

イズ デア エニシング ローン?

(英) Is there anything wrong?

(韓) 불편하신 점이 있습니까?

(中) 有什么不妥吗?

「どこか具合が悪いのですか？」

アー ユー フィーリング イル?

(英) Are you feeling ill?

(韓) 어디가 불편하세요?

(中) 您哪里不舒服?

クレーム

→ ①まず謝る。

「申し訳ございません。」

(英) I apologize sincerely. (アイ アポロジエイズ シンシアリー)

(韓) 죄송합니다

(中) 太对不起。

②クレーム対応を行う。

③確認して、再度謝る。

「これでよろしいでしょうか？」

イズ エブリシング オーケイ ナウ?

(英) Is everything okay now?

(韓) 이것으로 좋을까요?

(中) 您觉得这个可以吗?

「大変申し訳ございませんでした。」

アイム テリブリー ソーリー

(英) I'm terribly sorry.

(韓) 정말 죄송합니다.

(中) 实在是太对不起。

●商品クレーム (次ページへ続く)

(お客様からの質問事項)

(対応事例)

・これを返品したいのですが。

(英) I want to return this.

(韓) 이것을 반품하고 싶습니다.

(中) 我想退货。

・おつりが間違っています。

(英) You gave me the wrong change.

(韓) 잔돈이 맞지 않습니다.

(中) 找错零钱了。

・申し訳ございませんが、返品はお断りしております。

アイム ベリー ソーリー, バット ウイトーント

アクセプト リターンズ

(英) I'm very sorry, but we don't accept returns.

(韓) 미안합니다만, 반품은 사절하고 있습니다.

(中) 对不起, 这里不能退货。

・こちらの間違いです。これが正しいおつりです。

アイム ソーリー, ザット ワズ マイ ミステイク.

ヒアー イズ ザ コレクト チェンジ

(英) I'm sorry, that was my mistake.

Here is the correct change.

(韓) 저희의 실수입니다. 이것이 정확한 잔돈입니다.

(中) 是我错了, 这是正确的找您的零钱。

商品クレーム

(お客様からの質問事項)

(応対事例)

・これは不良品ではありませんか？

(英) Is this defective?

(韓) 이것은 불량품은 아닙니까?

(中) 这是不是次品？

・汚れ(キズ)があります。

(英) There is dirt (a crack) on it.

(韓) 흠(결점)이 있습니다.

(中) 有脏(破)的地方。



・見せてください。

プリーズ レット ミー スイー ト

(英) Please let me see it.

(韓) 보여주세요.

(中) 请给我看一下。

・これを交換してもらえますか？

(英) Can I exchange this?

(韓) 이것을 교환해 주실 수 있습니까?

(中) 可以给我换一下吗？

・払戻ししてもらえますか？

(英) I'd like my money back.

(韓) 환불해 주실 수 있습니까?

(中) 能把钱退还给我吗？



・もちろんいたします。

オブ コース ウィ キャン

(英) Of course we can.

(韓) 물론 됩니다.

(中) 那当然可以。

・恐れ入りますが、致しかねます。

アイム ソーリー, ハット アイ キヤント リターン ユア マニー

(英) I'm sorry, but I can't return your money.

(韓) 미안합니다만, 안됩니다.

(中) 对不起，我们不能。

健康面トラブル

(お客様からの質問事項)

(応対事例)

・ _____薬をください。

(英) Please give me some _____ medicine.

(韓) _____ 약을 주세요.

(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) 병원에 데려 가 주세요.

(中) 请带我去医院。



・今あるか確認してまいります。

レット ミー スイー イフ ウィ ハブ サム

(英) Let me see if we have some.

(韓) 지금 있을 지 확인해 보겠습니다.

(中) 请让我找一下。

・救急車を呼びましょうか？

シャル アイ コール アン アンピュランス?

(英) Shall I call an ambulance?

(韓) 구급차를 부를까요?

(中) 要叫救护车吗？