

◆ 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. (テ'イス イス' サ' _____ スピーキング)

(韓) 감사합니다. _____입니다.

(中) 谢谢您的电话。我是_____。

用件を受ける

予 約

「ご予約でございますか？ありがとうございます。」

(英) Is this about a reservation? Thank you. (イス' テ'イス アハウト ア レサ'ベ'イション? サンキュー)

(韓) 예약 문의입니까? 감사합니다.

(中) 是预约吗? 谢谢。

① 日・人数などの確認をする。

「いつですか？」

(英) When will you be arriving? (ウエン ウイル ユー ビー アライビング?)

(韓) 언제입니까?

(中) 哪一天?

「何泊ですか？」

(英) How many nights will you be staying? (ハウ メニ ナイツ ウイル ユー ビー ステイング?)

(韓) 며칠 예정이십니까?

(中) 预定住几天?

「何名様ですか？」

(英) How many people will be staying? (ハウ メニ ピーフル ウイル ビー ステイング?)

(韓) 몇 분 입니까?

(中) 有几位?

× 予約を断る

「申し訳ございません。あいにく満室です。」

アイム ソーリー, ハット ウィドゥー ノット ハブ エニ ベイカンシース

(英) I am sorry, but we do not have any vacancies.

(韓) 죄송합니다. 공교롭게도 만실입니다.

(中) 真对不起, 客房满了。

○ 予約を受ける

「はい、ご用意できます。」

イエス, アイ キャン リザーブ ア ルーム フォー ユー

(英) Yes, I can reserve a room for you.

(韓) 네, 가능합니다.

(中) 有, 有房间。

「1人1泊_____円になります。」

イット ウイル ビー _____ エン パー パーソン パー ナイト

(英) It will be _____ yen per person, per night.

(韓) 1인 1박 _____엔입니다.

(中) 1人1宿_____日元。

② 日・人数以外の必要な情報を聞く。

「お名前は（フルネーム）？」

(英) May I have your name, please? (メイ アイ ハブ ユア ネイム, プリーズ?)

(韓) 성함을 말씀해 주세요.(풀네임).

(中) 请告诉我，您的名字。

「連絡先は？」

(英) How may we contact you? (ハウ メイ ウィ コンタクト ユー?)

(韓) 연락처는?

(中) 请告诉我，您的联系方法？

「当日の到着時間は？」

(英) At what time will you be arriving? (アット ワット タイム ウィル ユー ヒ어 아라이빙?)

(韓) 당일의 도착 시간은?

(中) 当天，几点到达？

「支払方法は？」

(英) How will you be paying? (ハウ ウィル ユー 히어 पेই잉?)

(韓) 지불은 어떻게?

(中) 支付方法？

「クレジットカード番号は？」

(英) May I have your credit card number? (メイ アイ ハブ ユア ク레ジット카드' 난버?)

(韓) 크레디트 카드 번호는?

(中) 信用卡号码？

③ 復唱する。(日にち、泊数、名前、連絡先)

「それでは復唱させていただきます。」

렛트 మీ 콘firm your information

(英) Let me confirm your information.

(韓) 그러면 다시 한번 확인하겠습니다.

(中) 我重复说一遍。

「__月__日、1名様、ご1泊で承りました。」

ザ レザ'ベ'イション イズ'フォー _____ フォー ワン ナイト アント' フォー ワン パ'ー-ソン

(英) The reservation is for _____ for one night and for one person.

(韓) __월__일, 한분으로 1박 예약 받았습니다.

(中) __月__日，1人，住1晚。

「お名前は__様、ご連絡先は__ですね。」

ザ レザ'ベ'イション イズ' イン サ' ネイム オフ' _____, アント' ウィ キャン 리치 ユー アット _____ イズ' サ'ット コレク?

(英) The reservation is in the name of _____, and we can reach you at _____, is that correct?

(韓) 이름은__님, 연락처는__이군요.

(中) 名字是_____, 联系地址是_____。

④ 当ホテル・旅館の案内をする。(チェックイン・チェックアウト時間、料金システム、アクセス)

「チェックインは_____時以降です。」

チェックイン タイム イズ _____ オ クロック

(英) Check-in time is _____ o'clock.

(韓) 체크인은 _____ 시 이후입니다.

(中) 入住是 _____ 点以后。

「チェックアウトは_____時です。」

チェックアウト タイム イズ _____ オ クロック

(英) Check-out time is _____ o'clock.

(韓) 체크아웃은 _____ 시입니다.

(中) 退房是 _____ 点。

「1泊1人の料金には、食事(朝食・夕食)が含まれています。」

ブレイクファスト アンド デイナー アー インクルーデッド イン サ フイー フォー オーバーナイト ステイズ

(英) Breakfast and dinner are included in the fee for overnight stays.

(韓) 1박 1인의 요금에는, 식사(아침·저녁)가 포함되어 있습니다.

(中) 1人1宿的住宿费包含早餐, 晚餐。

「1泊1人の料金には、税・サービス料が含まれています。」

サ タックス アンド サービス チャージー アー インクルーデッド イン サ フイー

(英) The tax and service charge are included in the fee.

(韓) 1박1인의 요금에는 세금과 서비스료가 포함되어 있습니다.

(中) 1人1宿的住宿费包含税金, 服务费。

「ホテル・旅館へのアクセスは地図をFAXします。」

アイ ウィル ファクス ユー ア マップ トゥ サ ホテル (リョカン)

(英) I will fax you a map to the hotel (ryokan).

(韓) 호텔, 여관으로의 교통편 지도를 팩스로 보내겠습니다.

(中) 酒店/旅馆的交通图, 传真给您。

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 ベリー マッチ. ウィ ウィル ビー イクスペクティング ユー

(英) Thank you very much. We will be expecting you.

(韓) 감사합니다. 방문을 기다리고 있습니다.

(中) 谢谢, 恭候您的光临。

予約以外

(お客様からの質問事項)

・宿泊料金はいくらですか？

ハウ マッチ イズ ア ルーム?

(英) How much is a room?

(韓) 숙박 요금은 얼마입니까?

(中) 住宿费多少钱?

・部屋は和室ですか？洋室ですか？

イズ サ ルーム ジャパニーズスタイル オア
ヨーロッパスタイル?

(英) Is the room Japanese-style or
Western-style?

(韓) 방은 일본식 방입니까?

양실입니까?

(中) 房间是日本式的，还是西式的？

・食事は付いていますか？

アー ミールズ インクルーデッド?

(英) Are meals included?

(韓) 식사는 포함되어 있습니까?

(中) 包餐吗？

・場所・最寄駅はどこですか？

ウェアー アー ユー ロケイト?
ワット イズ サ ニAREST ステーション?

(英) Where are you located?

What is the nearest station?

(韓) 장소와 제일 가까운 역은

어디입니까?

(中) 最近的的站在哪里？

・クレジットカードは使えますか？

キャン アイ ペイ バイ クレジットカード?

(英) Can I pay by credit card?

(韓) 신용카드를 사용할 수

있습니까?

(中) 可以使用信用卡吗？

・前払ですか？後払いですか？

ドゥー アイ ペイ イン アドバンス, オア ドゥー
アイ ペイ アット チェックアウト タイム?

(英) Do I pay in advance, or do
I pay at check-out time?

(韓) 선불입니까? 후불입니까?

(中) 是先付款，还是后付款？

(応対事例)

・1泊1人で_____円です。

ザ プライス イズ _____ パー パーソン フォー ワン ナイト

(英) The price is _____ per person for one night.

(韓) 1박 1인에 _____엔입니다.

(中) 一个人1宿是_____日元。

・部屋は和室（洋室）になります。

ザ ルーム イズ ア ジャパニーズスタイル ルーム
(ウェスターンスタイル ルーム)

(英) The room is a Japanese-style
room (Western-style room).

(韓) 객실은 일본식(양실)입니다.

(中) 房间是日本式的（西式的）。

・朝食と夕食をご用意できます。

ブレイクファスト アント デイナー キャン ビー アレンジット?

(英) Breakfast and dinner can be arranged.

(韓) 아침식사와 저녁식사가 제공됩니다.

(中) 可以提供早餐和晚餐。

・最寄駅は_____です。

ザ ニAREST ステーション イズ _____

(英) The nearest station is _____.

(韓) 제일 가까운 역은 _____입니다.

(中) 最近车站是_____。

・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 アント ジェイシービー カーツ

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

(韓) 네, VISA 카드와 JCB 카드를 사용할 수

있습니다.

(中) 是的。可以使用VISA和JCB卡。

・前払です。（後払いです）

プリーズ ペイ イン アドバンス
(ユー メイ ペイ アット チェックアウト タイム)

(英) Please pay in advance.

(You may pay at check-out time.)

(韓) 선불입니다. (후불입니다)

(中) 是先付款。（是后付款）

2. 到着からチェックインまで

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。」

グッドモーニング / アフターヌーン

(英) Good morning / afternoon.

(韓) 어서 오십시오.

(中) 欢迎光临。

「ようこそ。日本へ。」

ウェルカム トウ ジャパン

(英) Welcome to Japan.

(韓) 일본에 오신 것을 환영합니다.

(中) 欢迎您来日本。

予約の確認をする

「ご予約を承っておりますか？」

(英) Do you have a reservation? (ドゥー यू ハブ ア レザベーション?)

(韓) 예약하셨습니까?

(中) 是预约的客人吗?

予約をしていないお客様

—————> 次ページへ

予約のしてあるお客様

①名前を聞く。

「お名前をお伺いします。」

マイ アイ ハブ ユア ネーム?

(英) May I have your name?

(韓) 성함을 말씀해 주세요.

(中) 您贵姓?

②予約を確認する。

「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 주세요.

(中) 请稍等。

③宿泊者カードに記入してもらう。

「宿泊カードへの記入をお願いします。」

(英) Please fill out the registration card. (プリーズ フィルアウト サ レジストレーション カード)

(韓) 숙박카드에 기입해 주세요.

(中) 请填写住宿卡。

④宿泊料金、支払方法、チェックアウトを確認する。

「宿泊料金は1泊、お一人様_____円です。」

サ プライス イズ _____ パー パーソン フォー ワン ナイト

(英) The price is _____ per person for one night.

(韓) 숙박 요금은 1박, 한 분 _____ 엔입니다.

(中) 住宿费 1人1宿是_____日元。

「お支払は現金ですか？カードですか？」

ウィル ユー ビー ペイイング ハイ キャッシュ

オア クレジットカード?

(英) Will you be paying by cash or credit card?

(韓) 현금으로 지불하십니까? 카드입니까?

(中) 是用现金支付，还是用卡支付？

「チェックアウトは_____時です。」

チェックアウト タイム イズ _____ オ クロック

(英) Check-out time is _____ o'clock.

(韓) 체크아웃은 _____ 시입니다.

(中) 退房是_____点。

挨拶をする

「どうぞ、ごゆっくりお過ごしください。」

(英) Please enjoy your stay. (プリーズ エンジョイ ユア ステイ)

(韓) 편히 쉬십시오.

(中) 您好好休息。

予約をしていないお客様 → 基本行動は〈電話対応・予約へ〉

(お客様からの質問事項)

・本日、部屋はあいてますか？

(英) Do you have any rooms available?

(韓) 오늘 객실은 있습니까?

(中) 今天有空房吗？

・宿泊料金はいくらですか？

(英) How much is a room?

(韓) 숙박 요금은 얼마입니까?

(中) 住宿费多少钱？

・部屋は和室ですか？洋室ですか？

(英) Is the room Japanese-style or Western-style?

(韓) 방은 일본식 방입니까? 양실입니까?

(中) 房间是日本式的，还是西式的？

・食事は付いていますか？

(英) Are meals included?

(韓) 식사는 포함되어 있습니까?

(中) 包餐吗？

・クレジットカードは使えますか？

(英) Can I pay by credit card?

(韓) 신용카드는 사용할 수 있습니까?

(中) 可以使用信用卡吗？

・前払ですか？後払いですか？

(英) Do I pay in advance, or do I pay at check-out time?

(韓) 선불입니까? 후불입니까?

(中) 是先付款，还是后付款？

(応対事例)

・空いています。(満室です)

イエス ウィ ハブ^ス ルームズ アベラブル(アイム ソーリー
ハット ウィド^{ント} ハブ^ス エニ ベイカンシース)

(英) Yes, we have rooms available.

(I am sorry but we don't have any vacancies.)

(韓) 비어 있습니다. (만실입니다)

(中) 有空房。(没有空房)

・1泊1人で_____円です。

ザ プライス イズ _____ パー パーソン フォー ワン
ナイト

(英) The price is _____ per person for one night.

(韓) 1박 1인에 _____엔입니다.

(中) 一个人1宿是_____日元。

・部屋は和室(洋室)になります。

ザ ルーム イズ ア ジャパニーズスタイル ルーム
(ウェスターンスタイル ルーム)

(英) The room is a Japanese-style room (Western-style room).

(韓) 객실은 일본식(양실)입니다.

(中) 房间是日本式的(西式的)。

・朝食と夕食をご用意できます。

ブレックファスト アンド デイナー キャン ビー アレインジット

(英) Breakfast and dinner can be arranged.

(韓) 아침식사와 저녁식사가 제공됩니다.

(中) 可以提供早餐和晚餐。

・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^ズ アンド ジェイスイービー カーツ

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

(韓) 네, VISA 카드와 JCB 카드를 사용할 수 있습니다.

(中) 是的。可以使用 VISA 和 JCB 卡。

・前払です。(後払いです)

プリーズ ペイ イン アドバンス
(ユー メイ ペイ アット チェックアウト タイム)

(英) Please pay in advance.

(You may pay at check-out time.)

(韓) 선불입니다. (후불입니다)

(中) 是先付款。(是后付款)

3. ご案内

要件決定後、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。」

グッドアフターヌーン

(英) Good afternoon.

(韓) 어서 오십시오.

(中) 欢迎光临。

「お部屋までご案内します。」

プリーズ レット ミー ショウ ユー トゥ ユア ルーム

(英) Please let me show you to your room.

(韓) 방으로 안내하겠습니다.

(中) 我带您到房间去？

ご利用案内をする

① 非常口、非常階段の位置を説明する。

「非常口（非常階段）はこちらです。」

ザ エマージェンシー イグジット (エマージェンシー ステアケイス) イズ ヒア

(英) The emergency exit (emergency staircase) is here.

(韓) 비상구(비상계단)은 이쪽입니다.

(中) 这边是紧急出口（紧急楼梯）。

② 浴室の案内をする。

「浴室はこちらです。」

(英) The bathroom is here. (ザ バスルーム イズ ヒア)

(韓) 욕실은 이쪽입니다.

(中) 这里是浴室。

③ 食事の案内をする。

「朝食は_____時から_____時までで準備されています。」

ブレックファースト イズ レディ フロム _____ トゥ _____

(英) Breakfast is ready from _____ to _____.

(韓) 아침 식사는_____시부터_____시까지로 준비되어 있습니다.

(中) 早餐从_____点到_____点。

「夕食は_____時からご用意できます。何時にしますか？」

ディナー イズ サーブド フロム _____, ウェン ウィル ユー ビー イーティング?

(英) Dinner is served from _____. When will you be eating?

(韓) 저녁식사는 _____시부터 가능합니다. 몇시로 하시겠습니까?

(中) 晚餐是从_____点开始，您几点用餐？

部屋にご案内する

「お部屋はこちらです。」

(英) The room is here. (ザ ルーム イズ ヒア)

(韓) 방은 이쪽입니다.

(中) 这里是房间。

部屋の鍵を渡す

「こちらがお部屋の鍵です。」

(英) This is the key to the room. (デイス イズ サ キー トゥ サ ルーム)

(韓) 이것이 객실 열쇠입니다.

(中) 这是房间钥匙。

↓
一礼して下がる

「何かございましたらフロントへご連絡ください。フロントは_____番です。」

イフ ユー ニード エニシング, プリーズ コール サ フロントデスク サ ナンバー イズ _____

- (英) If you need anything, please call the front desk. The number is _____.
(韓) 문의 사항이 있으면 프런트에 연락해 주십시오. 프런트는 _____번입니다.
(中) 如有什么事, 请与服务台联系。服务台是_____号。

「ごゆっくりどうぞ。」

- (英) Please enjoy your stay. (プリーズ エンジョイ ユア ステイ)
(韓) 편히 쉬세요.
(中) 请好好休息。

客室の利用に関すること

(お客様からの質問事項)

(応対事例)

・チェックアウトは何時ですか？

- (英) What time is check-out?
(韓) 체크아웃은 몇시입니까?
(中) 几点退房？

・チェックアウトは_____時です。

- チェックアウト タイム イズ _____ オ クロック
(英) Check-out time is _____ o'clock.
(韓) 체크아웃은 _____시입니다.
(中) 退房是 _____点。

・門限は何時ですか？

- (英) What time do you lock the front door?
(韓) 폐문시간은 몇시입니까?
(中) 几点关门？

・門限は_____時です。

- ザ フロントドア ウィル ビー ロックド アット _____
(英) The front door will be locked at _____.
(韓) 폐문시간은 _____시입니다.
(中) 关门是_____点。

・部屋に入れない時間がありますか？

- (英) Is there any time when I cannot enter my room?
(韓) 객실에 들어갈 수 없는 시간이 있습니까?
(中) 有没有不让进房间的时段？

・清掃時間は__時から__時までです。

- ウィ クリーン サ ルームス フロム _____ アンティル _____
(英) We clean the rooms from _____ until _____.
(韓) 청소시간은 __시부터 __시까지 입니다.
(中) 清扫时间是从_____点到_____点。

・貴重品はどうすればよいですか？

- (英) What should I do with my valuables?
(韓) 귀중품은 어떻게 하면 좋습니까?
(中) 贵重物品该怎么办？

・部屋の金庫かフロントに預けてください。

- プリーズ ストアー ユア バリュアブルス イン ユア ルーム セーフ オア アット サ フロントデスク
(英) Please store your valuables in your room safe or at the front desk.
(韓) 방의 금고나 프런트에 맡겨 주세요.
(中) 存放在房间的保险箱里, 或者委托服务台存放。

・浴室は何時まで入れますか？

- (英) What time is the public bath open until?
(韓) 목욕탕은 몇시까지 이용할 수 있습니까?
(中) 浴室利用到几点？

・_____時から_____時までです。

- イツ フロム _____ トゥ _____
(英) It is from _____ to _____.
(韓) _____시부터 _____시까지입니다.
(中) 是从_____点到_____点。

客室の利用以外に関すること

(お客様からの質問事項)

- ・ _____ に行くにはどうしたらよいですか？

(英) How can I get to _____?

(韓) _____ 에 가려면 어떻게 해야합니까?

(中) 我想去 _____, 该怎么走?

- ・ タクシーを 1 台手配してくれますか？

(英) Can you arrange a taxi?

(韓) 택시를 한대 불러주세요.

(中) 请叫 1 辆的士 (出租车)。

- ・ _____ は、どこで買えますか？

(英) Where can I buy _____?

(韓) _____ 은, 어디서 살 수 있습니까?

(中) _____, 在哪可以买到?

- ・ 英語 (韓国語) (中国語) の地図 (観光案内) はありますか？

(英) Do you have a map (sightseeing guide) in English?

(韓) 한국어 지도(관광안내) 있습니까?

(中) 有中文的地图 (旅游指南) 吗?

- ・ この近くに飲食店はありますか？

(英) Is there a restaurant near here?

(韓) 이 근처에 음식점은 있습니까?

(中) 这附近有饮食店吗?

- ・ この葉書を送りたいのですが。

(英) I would like to send this postcard.

(韓) 이 엽서를 보내고 싶습니다.

(中) 我想寄明信片。

- ・ 両替はどこでできますか？

(英) Where can I exchange money?

(韓) 환전은 어디에서 할 수 있습니까?

(中) 在哪里可以兑换?

(応対事例)

- ・ (地図を見せるか、絵を書いて示す。)

- ・ かしこまりました。

사트칸리

(英) Certainly.

(韓) 알겠습니다.

(中) 是的, 知道了。

- ・ _____ で買えます。

유 캄 하이 잇트 앳트 어 _____ 스토어

(英) You can buy it at a _____ store.

(韓) _____ 에서 살 수 있습니다.

(中) 在 _____ 可以买到。

- ・ あります。(ありません)

イエス ウィドゥー(ノー ウィドゥー ノット)

(英) Yes we do. (No we do not.)

(韓) 있습니다. (없습니다)

(中) 有。(没有)

- ・ (地図を見せるか、絵を書いて示す。)

- ・ 郵便局でできます。

유 캄 트우어 잇트 앳트 어 호스트오피스

(英) You can do it at a post office.

(韓) 우체국에서 가능합니다.

(中) 在邮局可以寄。

- ・ 銀行でできませんが、土日祝日は休みです。

유 캄 트우어 잇트 앳트 어 뱅크, 바트 데이 어 크로스드 온 사타데이, 산데이, 안트' 햅'리릭 홀리데이스

(英) You can do it at a bank, but they are closed on Saturday, Sunday, and public holidays.

(韓) 은행에서 가능합니다만, 주말과 경축일은 휴일입니다.

(中) 在银行可以兑换, 不过, 周六、日、节日休息。

4. チェックアウト・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

ルームキー
を受け取る

「ルームキーをいただけますか？」

(英) May I have your room key, please. (メイ アイ ハブ ユア ルームキー, プリーズ)

(韓) 방 열쇠를 받을 수 있습니까?

(中) 可以给我房钥匙吗?

金額を伝える

「お待たせいたしました。_____円でございます。」

アイ アム ソーリー トゥ メイク ユー ウェイト. サ プライス イズ _____エン

(英) I am sorry to make you wait. The price is _____ yen.

(韓) 오래 기다리셨습니다. _____엔 입니다.

(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？」

ウィル ユー ペイ パイ カード オア イン キャッシュ?

(英) Will you pay by card or in cash?

(韓) 카드로 지불하십니까? 현금입니까?

(中) 是用卡支付, 还是现金?

現金

①代金を受け取る。

「ちょうどお預かりいたします。」

(英) That's exactly right, thank you. (ザッツ イグザクトリ ライト, サンキュー)

(韓) 정확히 받았습니다.

(中) 谢谢。

②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。」

ザット イズ テンサウザント エン. アント ユア チェンジイズ _____エン

(英) That is 10,000 yen. And your change is _____ yen.

(韓) 1 만엔 받았습니다. 거스름 돈이 _____엔 입니다.

(中) 收您 1 万日元, 找给您_____日元。

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 シー ユア カード

(英) May I see your card?

(韓) 카드를 보여주세요.

(中) 请出示卡。

②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) 请稍候。

③サインをもらう。

「こちらにサインをお願いします。」

(英) Could you sign here please. (クッド ユー サイン ヒア プリーズ)

(韓) 싸인 해 주세요.

(中) 请签名。

領収書を渡す

何か聞きたいことや要望がある

(お客様からの質問事項)

・税・サービス料は含まれていますか？

(英) Are the tax and service charge included?

(韓) 소비세와 비스료는 포함되어 있습니까?

(中) 包含税和服务费吗？

・この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？

・領収書をください。

(英) Can I have a receipt, please?

(韓) 영수증을 주십시오.

(中) 请给我收据。

・ここで両替ができますか？

(英) Can I exchange money here?

(韓) 여기서 환전 할 수 있습니까?

(中) 这里能兑换吗？

(応対事例)

・税金とサービス料は含まれています。

ザ タックス アント 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) 소비세와 서비스료는 포함되어 있습니다.

(中) 包含税金和服务费。

・扱っているのはVISAカードとJCBカードです。

ウィ アクセプト VISA アント JCB カーツ

(英) We accept VISA and JCB cards.

(韓) 네, VISA 카드와 JCB 카드를 사용할 수 있습니다.

(中) 可以使用 VISA 卡和 JCB 卡。

・かしこまりました。

サートゥンリー

(英) Certainly.

(韓) 알겠습니다.

(中) 是的，知道了。

・こちらではできません。銀行でできます。
(ただし土日祝日は休み)

アイム ソーリー ウィ キャント チェンジ マネー. ユー キャン ドゥ
イット アット ア バンク. (バット デイ アー クローズド' オン
サタデー アント サンデー)

(英) I'm sorry, we can't change money. You can do it at a bank. (But they are closed on Saturday, Sunday and public holidays.)

(韓) 여기서는 할 수 없습니다. 은행에서 가능합니다.(단, 주말과 경축일은 쉽)

(中) 这里不行，银行可以。(周六日节假日休息)

5. 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

(忘れ物の確認) 「お忘れ物はありませんか？」

トウ ユー ハブ エブリシング?

(英) Do you have everything?

(韓) 분실물은 없습니까?

(中) 有遗忘东西吗?

挨拶

「またのお越しをお待ちしております。」

プリーズ カム アゲイン

(英) Please come again.

(韓) 또 오세요.

(中) 欢迎下次光临。

「よいご旅行を。」

ハブ ア ゲット トリップ

(英) Have a good trip.

(韓) 좋은 여행 되세요.

(中) 祝您旅途愉快。

6. 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



応対事例

(お客様に呼ばれる)

「何か不都合がございましたか？」

イズ デア- エニシング? ローング?

(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 am sorry. (アイム ソーリー)

(韓) 죄송합니다.

(中) 对不起。

②クレーム対応を行う。

③再度確認し謝る。

「これでよろしいでしょうか？」

イズ イット オール ライト ナウ?

(英) Is it all right now?

(韓) 이것으로 괜찮으십니까?

(中) 这样可以吗?

「申し訳ございませんでした。」

アイム ソーリー

(英) I am sorry.

(韓) 죄송합니다.

(中) 真对不起。

部屋に対するクレーム

(お客様からの質問事項)

・ 部屋が気に入らない。

(英) I don't like the room.

(韓) 방이 마음에 들지 않는다.

(中) 不满意这个房间。

・ 部屋からの景色が悪い。

(英) The view from the room is not good.

(韓) 방으로부터의 경치가 나쁘다.

(中) 房间的风景不好。

・ もっと高い階の部屋にしてほしい。

(英) I want to move to a higher floor.

(韓) 좀 더 높은 층의 방을 원하다.

(中) 请换一个更高层的房间。

・ 隣室の音がうるさい。

(英) It is noisy next door.

(韓) 옆방의 소리가 시끄럽다.

(中) 邻室的声音太吵闹。



(応対事例)

・ 部屋をお取替えしましょうか？

シャル アイ チェインジ? ユア ルーム?

(英) Shall I change your room?

(韓) 방을 바꿔드릴까요?

(中) 要换房间吗?

・ 部屋をお取替えできます。

アイ キャン チェインジ? ユア ルーム イフ ユー ウット? ライク

(英) I can change your room if you would like.

(韓) 다른 객실로 드리겠습니다.

(中) 房间可以换。

・ 本日は部屋をお取替えできません。

アイム アフレイト? アイ キャンノット チェインジ? ユア ルーム
トゥデー

(英) I'm afraid I cannot change your room
today.

(韓) 오늘은 객실을 바꿔드릴 수가 없습니다.

(中) 今天房间不能换。

部屋に対するクレーム

(お客様からの質問事項)

(応対事例)

・何かとても臭う。

(英) There is an offensive smell.

(韓) 뭔가 불쾌한 냄새가 난다.

(中) 这里有异味。

・部屋に鍵を置き忘れた。

(英) I left my key in my room.

(韓) 방에 열쇠를 두고 나왔다.

(中) 钥匙忘在房间里了。

・鍵が壊れている。

(英) The lock is broken.

(韓) 열쇠가 망가져 있다.

(中) 锁坏了。



・すぐ参ります。

アイ ウィル ビー デア- イマ-ディ-エツトリー

(英) I will be there immediately.

(韓) 곧 가겠습니다.

(中) 马上就来。

トイレ・浴室・洗面台に対するクレーム

(お客様からの質問事項)

(応対事例)

・洗面台が詰まった。

(英) The sink is clogged.

(韓) 세면대가 막혔다.

(中) 洗面台堵塞了。

・トイレの水が流れない。

(英) The toilet will not flush.

(韓) 변기가 막혔다.

(中) 厕所不能冲水。

・大浴場の湯がぬるい。

(英) The water in the bath is lukewarm.

(韓) 탕의 물이 미지근하다.

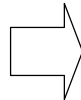
(中) 大浴池的热水不热。

・石鹸(タオル)がない。

(英) There is no soap (towel).

(韓) 비누(타올)가 없다.

(中) 没有肥皂(毛巾)。



・すぐ参ります。

アイ ウィル ビー デア- イマ-ディ-エツトリー

(英) I will be there immediately.

(韓) 곧 가겠습니다.

(中) 马上就来。

・すぐ直します。

アイ ウィル ハブ イット フィクスト イマ-ディ-エツトリー

(英) I will have it fixed immediately.

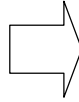
(韓) 즉시 고치겠습니다.

(中) 马上就去修理。

室内の設備に対するクレーム

(お客様からの質問事項)

- ・浴衣が小さい。
(英) My yukata is too small.
(韓) 유카타가 작다.
(中) 浴衣太小。
- ・テレビがつかない。
(英) I can't turn the television on.
(韓) 텔레비전이 켜지지 않는다.
(中) 电视机看不了。
- ・テレビが見えにくい。
(英) The television does not work right.
(韓) 텔레비전이 잘 보이지 않는다.
(中) 电视机看不清。
- ・シーツが汚い。
(英) My sheets are dirty.
(韓) 시트가 더럽다.
(中) 床单很脏。
- ・布団(ベッド)が硬い。
(英) The futon (bed) is too hard.
(韓) 이불(침대)가 딱딱하다.
(中) 被褥(床)很硬。



(応対事例)

・お取替えします。

アイ ウイル エクスチェンジ イット ウイズ ア ニュー ワン

- (英) I will exchange it with a new one.
- (韓) 교환하겠습니다.
- (中) 马上就换。

・すぐ参ります。

アイ ウイル ビー テア어 イマーディエットリー

- (英) I will be there immediately.
- (韓) 곧 가겠습니다.
- (中) 马上就来。

健康面トラブル

(お客様からの質問事項)

- ・お腹が痛い。
(英) I have a stomachache.
(韓) 배가 아프다.
(中) 肚子疼。
- ・ _____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。



(応対事例)

・薬をお持ちいたしましょうか。

シャル アイ ゲット ユーサム メディシン?

- (英) Shall I get you some medicine?
- (韓) 약을 가져올까요?
- (中) 需要药吗?

・今あるか確認して参ります。

アイ ウイル スー イフ ウィ ハブ エニ

- (英) I will see if we have any.
- (韓) 지금 있을지 확인해 보겠습니다.
- (中) 去确认有没有。

・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) 叫救护车吗?