

## 第 11 回 飲食店

### 予約受付対応

今回は電話による予約受付で必要となるフレーズについて勉強していきます。電話の場合、相手の顔が見えず、またジェスチャーも使えないため、不安な方も多いかと思いますが、予約対応などは決まり文句で対応できます。電話の近くにこの紙を置き、紙を見ながら対応していきましょう。

#### Key Phrases

##### Basic phrases

- Hello. Thank you for calling.
- This is ABC restaurant.
- How may I help you?
- When is your reservation for?
- How many people?
- May I have your name please?
- May I have your phone number please?
- OK. Reservation for 2 persons, Dec. 10<sup>th</sup> at 7 PM, right?
- How about 8 PM?
- Thank you for your reservation. Bye-bye.

##### Advanced phrases

- Sorry. The reservation for that day is full.
- Sorry. The reservation for 7PM is full.
- Sorry. We are closed every Tuesday.
- Would you like to book another day (time)?

#### One point advice

英語圏の国では時間表現では 12 時間制 (9 AM / 7PM など) を用います。24 時間制 (19:00 など) は主に軍隊で用いる時間表現のため、日常の会話では使用しません。英語で時間を表現する際は、9 AM、7 PM などのように 12 時間制で伝えるようにしましょう。ちなみに、正午 (お昼の 12 時) は 12 PM です。よく 12AM という人がいますが、12AM は夜中の 12 時ですので、気をつけましょう！



#### キーフレーズ

##### 基本フレーズ

- もしもし。お電話ありがとうございます。
- ABC レストランです。
- ご用件をおうかがいたします。
- いつのご予約をご希望でしょうか。
- 何名様でしょうか。
- お名前をおうかがいしてもよろしいでしょうか。
- お電話番号をおうかがいしてもよろしいでしょうか。
- 12 月 10 日、午後 7 時に 2 名様のご予約でよろしかったでしょうか。
- 午後 8 時はいかがですか。
- ご予約いただき、ありがとうございます。失礼いたします。

##### 上級フレーズ

- 申し訳ございませんが、その日はいっぱいです。
- 申し訳ございませんが、7 時の時間はいっぱいです。
- 申し訳ございません。火曜日は定休日です。
- 別の日程(時間)でご予約をされますか。

## Dialogue

### Basic dialogue

Staff Hello. Thank you for calling.  
This is ABC restaurant.  
How may I help you?

Customer Hello. I would like to make a reservation.

Staff OK. When is your reservation for?

Customer Dec. 20<sup>th</sup> at 8 PM.

Staff How many people?

Customer Four.

Staff OK. Reservation for 4 persons, Dec. 20th at 8 PM, right?

Customer That's right.

Staff May I have your name please?

Customer Nathan Ford.

Staff May I have your phone number please?

Customer 860-293-3618

Staff OK. Thank you for your reservation, Mr. ford. Bye-bye.

### Advanced dialogue

Customer Hello. I would like to make a reservation.

Staff When is your reservation for?

Customer Dec. 24<sup>th</sup> 8PM

Staff Sorry. The reservation for 8 PM is full.  
Would you like to book another time?

Customer That's OK. I'll look for another restaurant.

Staff OK. Thank you for calling. Bye-bye.

### 基本ダイアログ

店員 もしもし。お電話ありがとうございます。  
ABC レストランです。  
ご用件をおうかがいいたします。

お客さま もしもし。予約をさせていただきたいのですが。

店員 承知いたしました。いつのご予約がご希望でしょうか。

お客さま 12月20日の午後8時です。

店員 何名様でしょうか。

お客さま 4名です。

店員 承知いたしました。12月20日、午後8時に4名様でよろしかったでしょうか。

お客さま そうです。

店員 お名前をおうかがいしてもよろしいでしょうか。

お客さま ネイサン フォードです。

店員 お電話番号をおうかがいしてもよろしいでしょうか。

お客さま 860-293-3618です。

店員 承知いたしました。フォード様、ご予約いただき、ありがとうございます。失礼いたします。

### 上級ダイアログ

お客さま もしもし。予約をさせていただきたいのですが。

店員 いつのご予約をご希望でしょうか。

お客さま 12月24日の午後8時です。

店員 申し訳ございませんが、その時間はいっぱいです。  
別のお時間でご予約をされますか。

お客さま いいえけっこうです。では他のお店を探してみます。

店員 承知いたしました。お電話ありがとうございます。失礼いたします。