

第1回 全業種共通のイントロ

来店時の対応

外国人のお客さまが来店された際、まず最初にかける一言について、勉強していきます。「お客さまを歓迎していますよ」という店側の想いを伝えることで、外国人のお客さまに、より気持ち良く飲食・買物などを楽しんでいただきましょう！

Key Phrases

Basic phrases

- Hello./Good morning./Good afternoon./ Good evening.
How are you?
- Welcome to our hotel.
- How many people?
- Do you smoke?
- This way, please.

Advanced phrases

- Is this your first time here?
- We are happy to have you.
- Welcome back.
- It's good to have you again.

One point advice

日本語の「いらっしゃいませ」に該当する英語のフレーズはありません。飲食店、物販店、サロンなどでは来客時に“Hi.” “Hello”などと声をかけ、挨拶をするのが一般的です。“Welcome”という表現は自宅や宿泊施設などにお客さまが来られた際に用いる表現ですので、飲食店、物販店、サロンなどの来客時には使いません。



キーフレーズ

基本フレーズ

- いらっしゃいませ。(飲食店、物販店、サロンなど)
- ようこそお越しくださりました。(宿泊施設)
- 何名様ですか。
- おタバコはお吸いになられますか。
- こちらどうぞ。

上級フレーズ

- 当店は初めてでいらっしゃいますか。
- ご来店くださり、うれしいです。
- おかえりなさいませ。
- 再びご来店くださり、うれしいです。

Dialogue

Basic dialogue

| | |
|----------|----------------------|
| Staff | Hello. |
| Customer | Hello. |
| Staff | How many people? |
| Customer | Three. |
| Staff | Do you smoke? |
| Customer | No, I don't. |
| Staff | OK. This way please. |
| Customer | Thank you. |

Advanced dialogue

| | |
|----------|---|
| Staff | Hi. How are you? |
| Customer | Hi. Not bad. |
| Staff | Is this your first time here? |
| Customer | Yes, this is my first time. |
| Staff | We are happy to have you. |
| Customer | Thank you. |
| Staff | Hi. How are you today? |
| Customer | Hi. I'm good. |
| Staff | Is this your first time here? |
| Customer | No, I came here before. |
| Staff | Welcome back. It's good to have you again. |
| Customer | It's good to be back. |

ダイアログ

基本ダイアログ

| | |
|------|------------------|
| 店員 | こんにちは。 |
| お客さま | こんにちは。 |
| 店員 | 何名様ですか。 |
| お客さま | 3名です。 |
| 店員 | おタバコはお吸いになられますか。 |
| お客さま | いいえ。吸いません。 |
| 店員 | では、こちらへどうぞ。 |
| お客さま | ありがとう。 |

上級ダイアログ

| | |
|------|---------------------------------|
| 店員 | こんにちは。(調子はどうですか?) |
| お客さま | こんにちは。悪くないね。 |
| 店員 | 当店は初めてでいらっしゃいますか。 |
| お客さま | はい。初めてです。 |
| 店員 | ご来店くださり、うれしいです。 |
| お客さま | ありがとう。 |
| 店員 | いらっしゃいませ。 |
| お客さま | こんにちは。元気ですよ。 |
| 店員 | 当店は初めてでいらっしゃいますか。 |
| お客さま | いいえ。以前にも来たことがあります。 |
| 店員 | おかえりなさいませ。 再びご来店くださり、うれしいです。 |
| お客さま | またここに来られてうれしいです。 |