

今回は外国人旅行者の接客をされている方からのよくある質問について、お答えします。ここでご紹介する質問は、どのお店でもよく聞きものばかりです。ぜひみなさんも以下のQ&Aを参考にし、活用できそうなフレーズがあれば使ってみてください！

Question & Answer

1. お待ち頂く際、列から外れて、どこかに行ってしまうお客様が多いのですが、「1人は必ず残ってお待ちください」と伝えるには、どのように言えば良いのでしょうか。

回答

最低でもお一人は列に残ってください。いらっしゃらない場合は次の方を先にご案内致します。

At least one person should stay in line, or we will give next person the table.

2. ウエイティングリストに名前を書いて頂くものの、お名前の読み方が分からないことや、同じような名前の方が他にもいらっしゃり、混乱することがあります。どのように対応すれば良いのでしょうか。

回答

お待ち頂く方にナンバーカードをお渡しすると、お名前をうかがう手間が省けるので便利です。またナンバーカードをお渡しする際には必ず人数を伺い、控えておきましょう。

3. 席が別々になる場合、相席やカウンター席で良いかを伺うことがありますが、英語でどのように言えば良いのでしょうか。

回答

お席が別々になってもよろしいでしょうか。

Would you mind sitting separately?

相席でもよろしいでしょうか。

Would you mind sharing a table?

カウンター席でもよろしいでしょうか。

Would you mind sitting at the counter / bar / chef's table?

4. 料理名や食材の英語名を見せても、通じないことがあります。どうすれば良いのでしょうか。

回答

日本独自の食べ物の説明は、以下のいずれかで対応しましょう。

- (1) 日本語で意味が通じるものは、そのままアルファベットで表記する。
天麩羅 Tempura、寿司 Sushi、酒 Sake

- (2) 日本語で意味が通じないけれども、外国にも流通しているものは、英語名にする。
いちご strawberry、漬物 pickles、お茶 tea

- (3) 英語名はあるものの、外国であまり流通していないものは、英語名に加え説明も必要。

ごぼう burdock (kind of root vegetables) 根菜の一種

柿 persimmon (kind of fruits) 果物の一種

ハマチ yellowtail (kind of dark meat fish) 赤身魚の一種

マグロ、鮭、鯛、鰹などのメジャーな魚以外は、よほどの通でない限り、魚の英語名を言っても通じない場合が多いです。

- (4) 日本にしかないものは英語で説明

甘酒 Sweet drink made from fermented rice

干菓子 Higashi is a kind of Japanese sweet which is made from sugar and flour.

食べ物の説明をする際は、①原材料、②味、③食感、④特徴などを含めるとともに、写真も見せると、どのような食べ物かイメージがわきやすく、親切です。

5. 無理な願いをされた場合なども、失礼の無いように断りたいのですが、どのように、断れば良いのでしょうか？

回答

まずは、「申し訳ありません」と謝った上で、「できません」とはっきりお伝えすれば問題ありません。

申し訳ございません。持込み飲食はご遠慮ください。
I'm sorry. Please don't bring any outside food or drink.

申し訳ございません。値下げはできません。
I'm sorry. We can't give any discounts.
I'm sorry. We can't lower the price.

申し訳ございません。対応できかねます。
I'm sorry. We can't accept your request.

6. 会計時に、まとめ会計か、個別会計か聞くには、どのように言えば良いでしょうか。

回答

お会計はご一緒がよろしいでしょうか。別々がよろしいでしょうか。
Are you paying together or separately?

7. 別会計を断りたいのですが、どのように言えば良いでしょうか。

回答

まとめてお支払ください。
Please pay together.

8. 少額でも1万円札など大きいお金で支払う方が多く、困っています。細かいお金をお持ちかがうには、どのように言えば良いでしょうか。

回答

細かいお金はお持ちですか。
Do you have small change?

9. 小銭の種類が分からず、取るのに時間がかかるお客さまが多いのですが、そのような場合、こちらで取ってあげても良いでしょうか。

回答

何も言わずに取ろうとすると、不審に思われる可能性もあるので、まずは「小銭をとるのをお手伝いしましょうか」と一言お声かけしましょう。お客さまが「お願いします」と仰ってから、お手伝いするのがベターです。

小銭をとるのをお手伝いしましょうか。
May I help you with your change?

10. お城について英語で説明する時は「将軍様の豪邸」という意味で説明すれば良いのでしょうか。何かおすすめの説明方法があれば教えてください。

回答

お城を辞書で調べると「防備のために堅固に築いた建造物」と書かれています。これは外国の城も同様ですので、城を英語に訳し castle と言えば伝わります。

もう少し説明をするなら「大名の住居であり、政治上の拠点」といった説明をしてもいいですね。

日本の城はかつて大名の居住であり、政治上の拠点でした。
Japanese castles were once the residences of Daimyos (feudal lords) and center of governance.

