

Tokuteiginou Hotel ဖတ်စာအုပ်  
မေးခွန်းဟောင်းအပါအဝင်

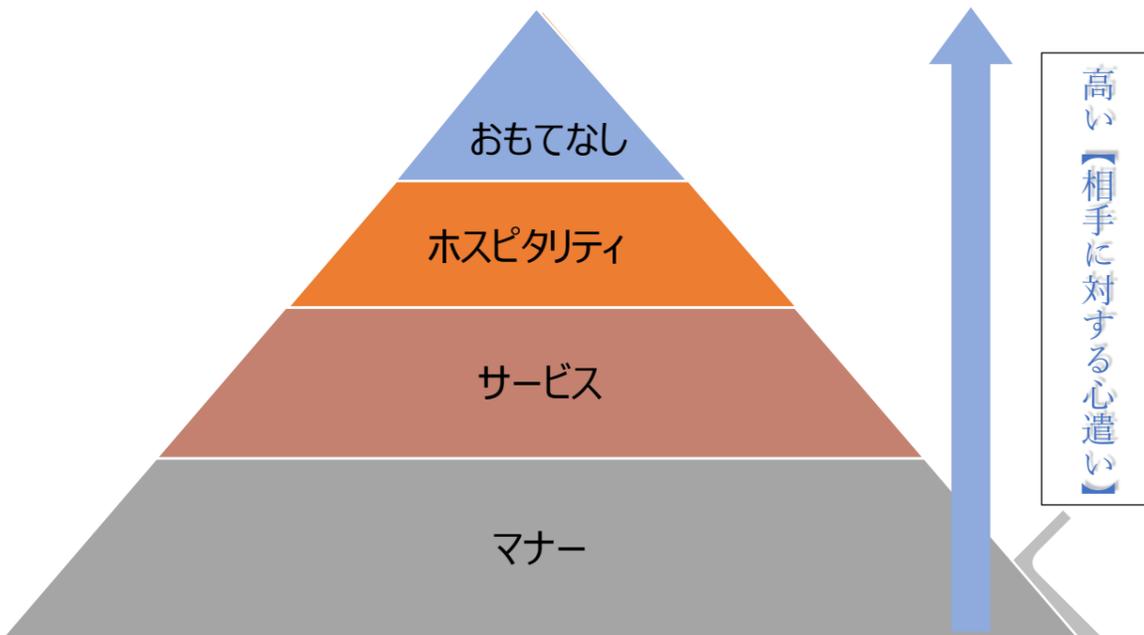
# 1. 接客サービスについて

にほん どくとく せっきやくぶんか

日本の独特の接客文化「おもてなし」とは。。。

ていねいご

「もてなす」に丁寧語の「お」をつけた言葉です。一般的には「相手を気遣って心配りする」という意味を持ちます。



にた ような ことば ほすびたり **似たような言葉：ホスピタリティ、サービス、マナー**

まな - あいて ふかいかん あたえない さいていげん る - する  
**マナー：相手に不快感を与えないための最低限のルールです。**

さ - びす ほうし つかえる いみ さ - びす うけるがわ おきゃくさま しゅ おきゃくさま せっきやく さ - びす ていきょう  
**サービス：奉仕する・仕得るという意味です。サービスを受ける側、お客様が主であり、お客様に接客しサービスを提供する側が従となります。**

ほすびたりてい **ホスピタリティ：「この時、このば、この人だけに」と個別におもてなしをすることです。**

びょういん かんじゃさま どうぶつびょういん かいぬしさま どうぶつ たいするおもいやり ころ こべつ ていきょう  
**病院なら患者様、動物病院なら飼い主様、動物に対する思いやりの心をもって個別のサービスを提供することです。**

ひと おなじ **おもてなし：どの人にも同じではなく、「どうしたらその方に喜んでいただけるか、満足感を感じていただけるか」を常に考え行うことが「おもてなし」です。**

## 2. 接客における基本動作(宿泊業)

- ①あいさつ
- ②笑顔
- ③身だしなみ
- ④立ち方、歩き方
- ⑤お辞儀

### ① あいさつ

あいさつは、相手の目をやさしく見つめ、心をこめて大きな声でします。このことを「スマイル&アイコンタクト」といいます。

あいさつは、積極的に自分から先にしましょう。時間や状況にあわせて、きちんと挨拶をするようにしましょう。

#### 《あいさつの例》

あさ ⇒ おはようございます

<sup>ひる</sup> 昼 ⇒ こんにちは (おつかれさまです)

<sup>かえる</sup> 帰るとき ⇒ お疲れ様でした (おつかれさまです)

<sup>おきゃくさま</sup> お客様がいらしたら ⇒ いらっしゃいませ

<sup>おきゃくさま</sup> <sup>かんしゃ</sup> お客様に感謝をこめて ⇒ ありがとうございました

<sup>おきゃくさま</sup> <sup>もどって</sup> お客様が戻ってきたとき ⇒ おかえりなさいませ

<sup>おきゃくさま</sup> <sup>でかける</sup> お客様が出かけるとき ⇒ 行ってらっしゃいませ

あいさつをするときは、<sup>め</sup> <sup>あわせて</sup> 目を合わせてから、おじぎをしましょう。

<sup>おきゃくさま</sup> <sup>たいして</sup> お客様に対してあいさつするのはもちろんですが、<sup>いっしょ</sup> <sup>はたらい</sup> <sup>どうりょう</sup> <sup>ほか</sup> <sup>じぎょうしゃ</sup> <sup>かた</sup> <sup>たいして</sup> <sup>あいさつ</sup> 一緒に働いている同僚や、他の事業者の方に対してもきちんと挨拶することが大切<sup>たいせつ</sup>です。

<sup>おきゃくさま</sup> <sup>ことばづかい</sup> \*お客様にはていねいな言葉づかいをしましょう。「です」「ます」の言葉は<sup>ことば</sup> <sup>きほん</sup> 基本ですが、<sup>けいご</sup> <sup>そんけいご</sup> <sup>けんじょうご</sup> 敬語(尊敬語、謙譲語)もよく<sup>つかいます</sup> 使います。

### 特別な<sup>そんけいご</sup>尊敬語、<sup>けんじょうご</sup>謙譲語

丁寧語 (ていねいご)	尊敬語 (そんけいご)	謙譲語 (けんじょうご)
行きます	いらっしゃいます おいでになります	<sup>まいる</sup> 参ります うかがいます
来ます	いらっしゃいます おいでになります <sup>おこし</sup> お越しになります 見えます (お見えです、お見えになります)	<sup>まいる</sup> 参ります うかがいます
います	いらっしゃる	おります
食べます・飲みます	<sup>めし</sup> 召し上がります	いただきます
言います	おっしゃいます	<sup>もう</sup> 申します <sup>もうしあげ</sup> 申し上げます

知ります	ご存知 <small>ぞんじ</small> です	存 <small>ぞん</small> じます 存じ上げます
見ます	ご覧 <small>らん</small> になります	拝見 <small>はいけん</small> します
会います	お会いになります	お目にかかります
します	なさいます	いたします

**1. おV ます になります**

待ちます お待ちになります  
聞きます お聞きになります  
出かけます お出かけになります  
決めます お決めになります

**2. お/ご V ます ください**

入ってください お入りください  
待ってください お待ちください  
確認してください ご確認ください  
利用してください ご利用ください

**3. ~られる**

V1 ・待ちます 待たれます ・書きます 書かれます ● ・話します はなされます  
V2 ・出かけます 出かけられます ・決めます 決められます  
V3 ・します されます ・来ます 来られます

**② 笑顔**

笑顔は、ニコリと笑ってうれしさや、楽しさをあらわす表情です。人とコミュニケーションをとるうえで、とても大切です。接客のプロは接客の時に意識して笑顔を作ります。

笑顔で接客するとお客様はとてもよい印象を持ち、お客様の満足度向上につながります。



《笑顔作りの3つのポイント》

◇ 目もと (スマイル&アイコンタクト)

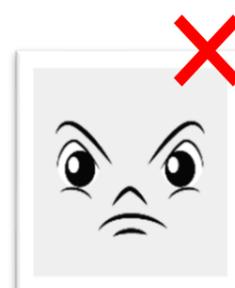
明るい笑顔とアイコンタクトは、相手の目と自分の目を合わせることです。そして、やさしい目で相手に気持ちを伝えます。

◇ 口もと (口の両端をあげる)

口の両端を上げると、うれしさ、楽しさが伝わります。

◇ 心(目じりをさげる)

目じりをさげると、よりやさしさが伝わります。



### ③服装、身だしなみ

宿泊業で働く人は、身だしなみ（服装や髪形など）を整えておくことが重要です。  
いつも清潔な身だしなみをするように心がけましょう。

髪	きちんと整髪し、フケに気をつけます。 肩よりも長い髪は結びます。 長い前髪は顔にかからないようにとめます。
顔	男性⇒ひげは毎日そります。 女性⇒化粧はうす化粧とします。 (ナチュラルメイク) ※メイクをまったくしないのも濃いメイクも NG です。×
におい	歯はきれいに磨き、口臭に気をつけます。 汗や体臭に気を配るのは社会人として最低限のマナーです。 ※香水や香りの強い柔軟剤・整髪料などにも注意が必要です。
つめ	つめは短く切ります。指先やつめの間の汚れに気をつけます。 マニキュアは異物混入の恐れがあるため、つけません。
装飾品	高価なもの、華美な時計はつけません。(腕時計、メガネは、シンプルなデザインのもの) 結婚指輪以外のアクセサリーはつけないのが基本です。 ※ホテルによっては小さめのピアスやネックレスくらいなら OK されることがあります。
制服	自分の体型にぴったり合った制服を着ます。 汚れやしわに注意します。(ワイシャツなどしわの出るものはアイロンをかけておく) ボタンはすべてとめ、正しく着用します。
靴	靴のかかとは踏みません。サンダルは使用しません

### 出勤前にチェックすること

<input checked="" type="checkbox"/>	髪形はきちんと整っていますか？
<input checked="" type="checkbox"/>	(男性の場合) ひげは整えられていますか？ (女性の場合) ふさわしい化粧していますか？
<input checked="" type="checkbox"/>	入浴して、体臭はおさえられていますか？
<input checked="" type="checkbox"/>	歯磨きなどで、清潔な息が保てていますか？
<input checked="" type="checkbox"/>	つめは短くきれいに切られていますか？
<input checked="" type="checkbox"/>	制服はきちんと洗濯・アイロンがけされていますか？
<input checked="" type="checkbox"/>	靴は汚れていませんか？



※出勤するときや、お客様の前に出るときは、チェックポイントを鏡などで確認するくせをつけましょう。  
また、最初は同僚にチェックしてもらうことも効果的です。

④ 立ち方、歩き方

背筋をのばしてキビキビと行動することが基本です。次のことに注意して行動しましょう。

- 背筋をのばします（柱や壁に寄りかからず、まっすぐに立ちます）
- 目線は常に客席に向けます（ただし、お客様をジロジロ見てはいけません）
- 手は前で組みます（腕組みやポケットに手を入れることはやめましょう）
- お辞儀の時はかかとをつけます。
- 通路でお客様とすれ違う時は、常にお客様を先にとおします。
- 急いでいる場合でも、お客様に通路を譲ることが基本です。
- トレーなどを持っているときは、お客様にぶつからないように注意します。

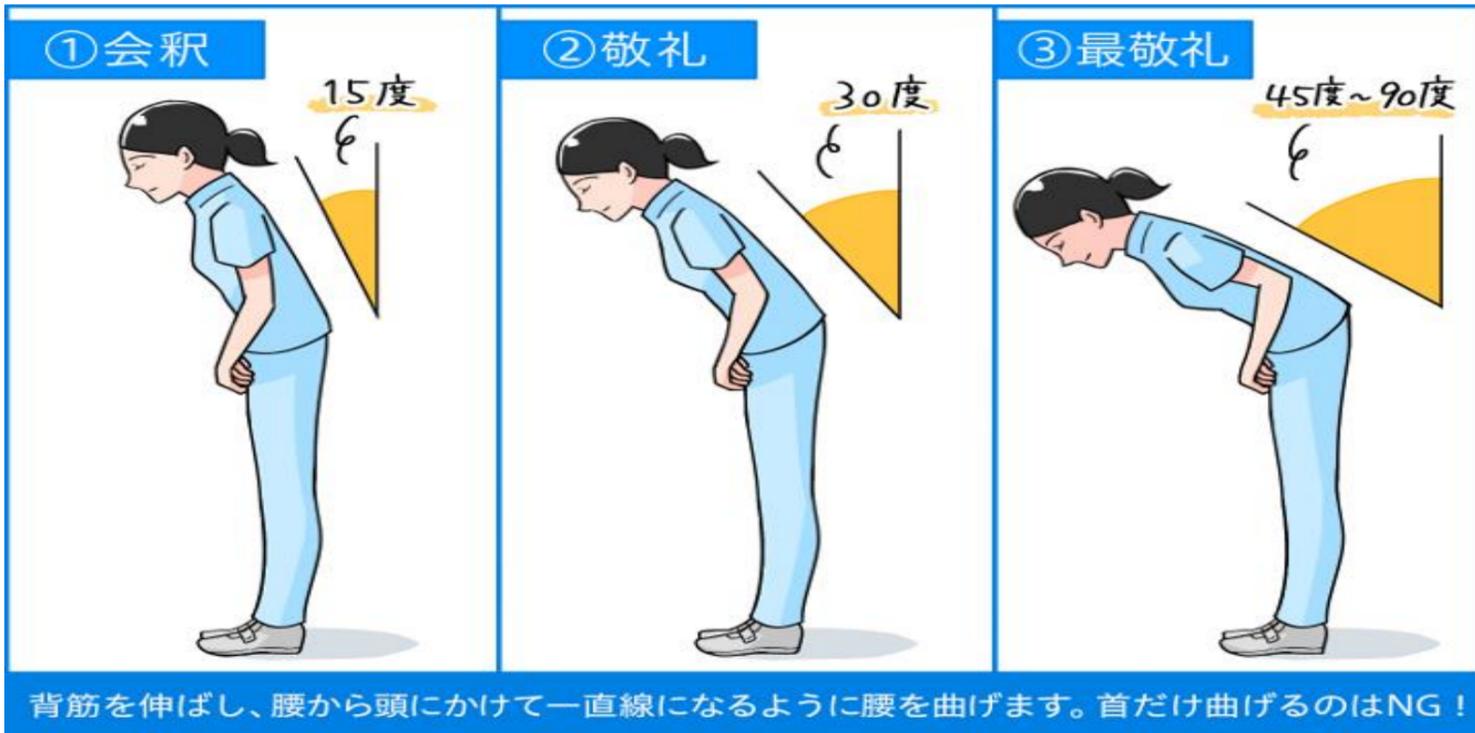
⑤ お辞儀

おじぎには、目的に合わせて3種類あります。

種類	おじぎの角度	方法	主な目的
会釈	約15度	背筋をのばし、足元から <b>2 m</b> のところに視線を落とします。そして、ひと呼吸してから静かに上体をおこします。	すれ違ったとき、お待ちいただくときなど
敬礼 (普通礼)	約30度	背筋をのばし、足元から <b>1 m</b> のところに視線を落とします。そして、呼吸してから静かに上体をおこします。	お迎え、お会計で感謝を表すときなど
最敬礼	約45度	背筋をのばし、 <b>足元</b> に視線を落とします。そして、呼吸してから静かに上体をおこします。	お見送りする時、お詫びをするときなど

《おじぎの手順》

- お客様の前で立ち止まり、背筋を伸ばした姿勢で立ち、あごを引く。そして、スマイル&アイコンタクトをとる
- 首をまっすぐにして背筋を伸ばしたまま、頭を動かさずに上体を前にたおす
- ゆっくりと上体をおこし、スマイル&アイコンタクトをとる

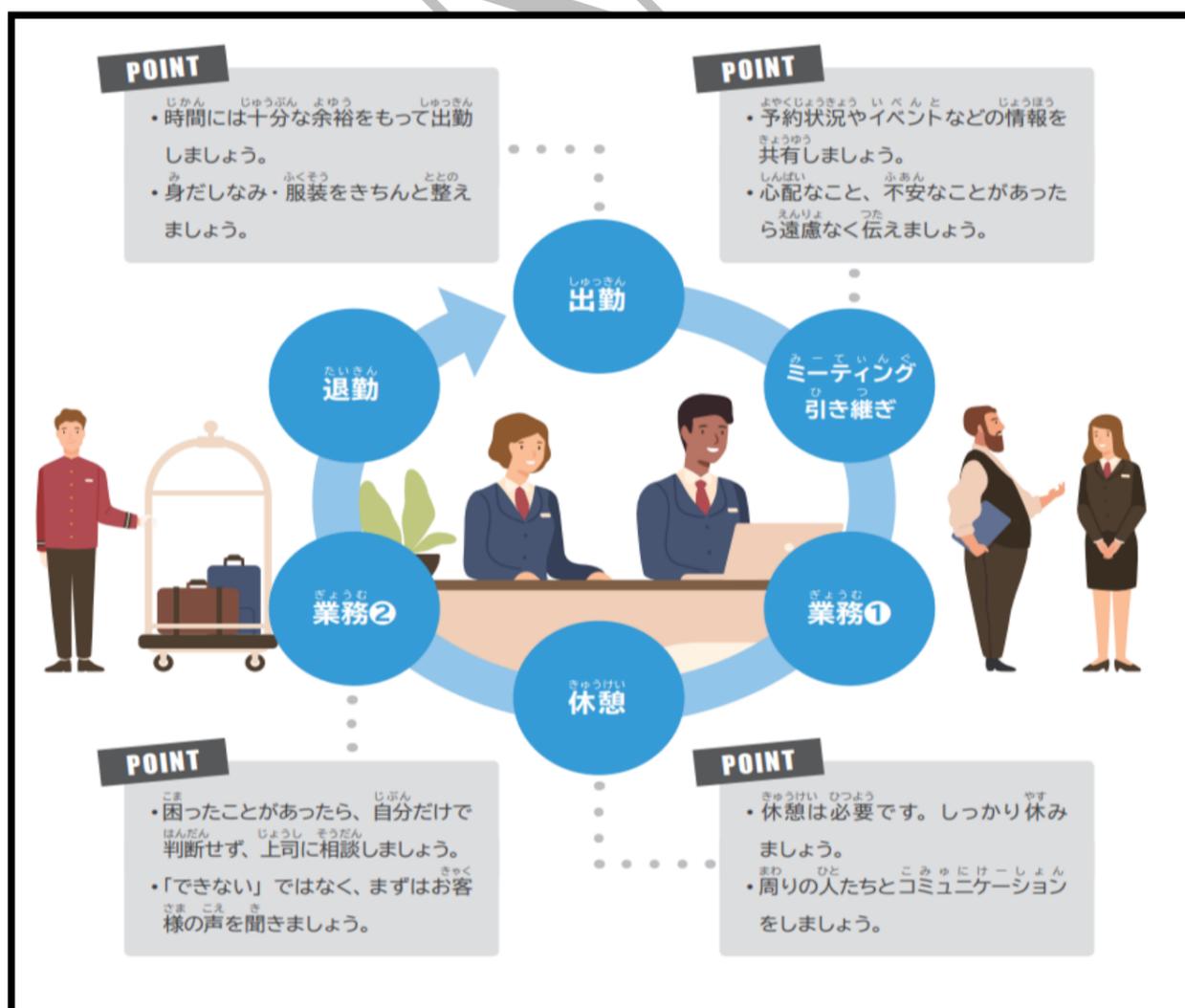


### 3. 一日の仕事のサイクル

宿泊業の一日の仕事サイクルは、おおよそ次の通りです。少しでも疑問があれば質問すること、相談することが大事です。

- 👉 時間には十分な余裕をもって出勤
- 👉 引継ぎ事項（予約状況やイベントなどの状況）を共有しましょう
- 👉 困ったことがあったら、自分だけで判断せず、上司に相談しましょう

宿泊業は、サービスを24時間提供するため、シフト制「早番、遅番」になっています



ほてるすたっふ いちにち ながれ  
ホテルスタッフの一日の流れ

はやばん  
早番 : 7:00~16:00(8時間勤務)

おそばん  
遅番 : 13:00~22:00 (8時間勤務)

ほしないとすたっふ  
★ナイトスタッフ : 15:00~翌朝10:00 (16時間勤務) 中抜け = 1時間以上の休憩をとる

ほしやきん  
★夜勤 : 22:00~7:00(8時間勤務)

はやばん  
早番

7:00 出勤

・夜勤からの引継ぎ事項(お客様からの要望など)を確認

・メールチェックなど

8:00 カウンター業務開始

・鍵の受け取りや追加料金の精算など

・チェックアウトされるお客様の対応

この時間帯のフロントは特に混雑します。(朝食案内)

11:00 当日の宿泊者の準備

・お客様の部屋の割り振りを決める

・手配情報の確認など

12:00 休憩

13:00 チェックインの準備

・予約確認・口コミ返信・前泊者のトラブルの把握

・業務で使用する備品の補充など

15:00 チェックインのピーク

・お客様の情報の入力

・管内サービスの説明

(締め作業、交代するスタッフへ仕事を引継ぎ)

16:00 退勤

おそばん  
遅番

13:00 出勤

・引継ぎ事項(お客様からの要望など)を確認

## 15:00 チェックインのピーク

- お客様の情報の入力  
おきやくさま じょうほう にゆうりよく
- 管内サービスの説明  
かんないさーびす せつめい
- 予約チェック、電話対応  
よやくちえっく でんわたいおう

## 18:00 休憩

## 19:00 チェックイン業務

- 業務で使用する備品の確認など  
ぎょうむ しょう びひん かくにん
- ラウンジ巡回・滞在ゲスト対応  
らうんじじゆんかい たいざいげすとたいおう  
(締め作業、交代するスタッフへ仕事を引継ぎ)  
しめさぎょう こうたい すたっふ しごと ひきつぎ

## 22:00 退勤

## 夜勤 22:00～7:00

出勤 (引継ぎ事項を確認、メールチェック、翌日予約確認、締め作業、休憩)  
しゅっきん ひきつぎじこう かくにん めーるちえっく よくじつよやくかくにん しめさぎょう きゅうけい

朝食準備、会場のテーブルセッティング  
ちようしよくじゆんび かいじょう てーぶるせっていんぐ

(締め作業、交代するスタッフへ仕事を引継ぎ)  
しめさぎょう こうたい すたっふ しごと ひきつぎ

## 4. 会議等での情報共有・引継ぎ

### 日本での会議のスタイル

多くの場所では、会議が行われます。会議には、職場で働く人たちが、全員知っておくべき情報を共有する、仕事内容の報告や引継ぎをする、新しいアイデアや職場に対する意見や考えを交換するといった目的があります。会社によって会議のやりかたはさまざまですが、自分の意見を言うたり、他の人の意見を聞く大切なチャンスです。積極的に参加して、自分の仕事に役立てましょう。

ポイント：わかりやすく伝えること

👉 誰が、いつ、どこで、何を、どのように、どうした をはっきりさせながら、話をしましょう

👉 あなたが言っていることが同僚や上司に伝わっているか、確認しながら話しましょう

👉 わからないことがあったら、恥ずかしいがらずに質問しましょう

👉 うまくいったことはもちろん、失敗したことや、間違ったことも隠さずに共有しましょう

👉 仕事をよりよくするための提案をしましょう

## 5. 業務内容

### 【業務全般の心得】

#### ◎ お客様からのリクエストへの対応

お客様からリクエスト（要望）があったら、自分ができるものであれば、喜んでお手伝いしましょう。もし、自分だけではできないことであれば、同僚や上司に相談して、どのような対応をするか決めましょう。

#### ◎ サポートが必要な方への対応

お客様の中には、心身の障害などによって、特別なサポートを必要とされる方がいらっしゃる場合があります。（例：耳が聞こえないお客様には筆談を使って対応します）。お客様が何を求めているかを、引継ぎなどでよく確認して、適切な対応ができるようにしましょう。

#### ◎ お客様の安全の確保

万一の事故や危険からお客様を守るのも重要な仕事のひとつです。避難経路は2か所以上確保しなければなりません。災害発生時にエレベーターではなく、階段を使って逃げるよう誘導するなど、事前の訓練が必要です。

### 【業務の構成】

宿泊業では大きく4つの業務に分類されます。

<p><b>① フロント業務</b> お客様のチェックイン・チェックアウトをはじめ、様々なシチュエーションに対応する業務です。</p>	<p><b>② 接客業務</b> 館内、会議室、結婚式場などでお客様に接して、必要なサービスを提供する業務です。</p>
<p><b>③ 企画・広報業務</b> 宿泊施設の良いところを発信してイメージを良くしたり、いらっしゃったお客様を楽しませるための企画を考える業務です。</p>	<p><b>④ レストランサービス業務</b> レストランでお客様に接して、必要なサービスを提供する業務です。</p>
<p>他の関連業務：お土産の販売や、お部屋及び館内の備品交換など、皆さんはほとんど担当しません、宿泊施設では欠かせないそのほかの仕事です。</p>	

#### ① フロント業務

お客様を最初に迎える、宿泊業のなかでも大変重要な仕事のひとつです。宿泊施設がよい印象を持たれるように、お客様に安心して滞在してもらえるように、丁寧な説明と案内を心がけましょう。

## フロント業務をするときのポイント

### ▶ チェックイン・チェックアウト

・宿泊施設や宿泊プランによって、チェックイン・チェックアウトの時間は異なります。それぞれのお客様の条件をあらかじめ確認しましょう。

・チェックアウトのときには、滞在中の費用やサービスについての精算が必要なお客様でないかをきちんと確認しましょう。

・温泉のある宿泊施設では、中学生以上のお客様は、入湯税を支払う必要がある場合があります。

・領収書の発行が必要なお客様の場合は、忘れずに領収書を発行しましょう。5万円以上の領収書には収入印紙を貼る必要があります。

### ▶ パスポートの確認

・日本に住所のない外国人のお客様にはチェックイン時にパスポートの提示を求めて、コピーを保管します。

### ▶ 館内の案内（非常口・避難路）

・お客様がチェックインする際には、館内の案内も併せて実施しましょう。火災など、万が一のことが発生した時には、どのように逃げるか、どこに行けばよいかをお客様にあらかじめ説明します。

### ▶ 電話の受け答え

・電話は顔が見えていないため、直接話をするとき以上に気をつけて話をする必要があります。お客様と話をするときには、「いつもありがとうございます」「かしこまりました」「いかがいたしましょうか」というような丁寧な言葉遣いを心がけましょう。

### ▶ 電話で予約を受けるときに必要なやりとり

・宿泊者の名前、宿泊する日、電話番号を確認し宿泊タイプ、税金等を含めた宿泊料金とその支払い方法を説明しましょう。

### ▶ 深夜のフロント業務

・宿泊授業者はお客様に対応するため、深夜でも2名以上でフロント業務を行う必要があります。うまくシフト交換しながら働きましょう。

## おぼえま #もっと覚えましょう！【チェックイン・チェックアウト・アーリーチェックイン・レイトチェックアウト】

・「チェックイン」とは、宿泊施設に到着して最初に行う宿泊手続きのことです。

・「チェックアウト」とは、宿泊を終えて退出するための手続きです。原則的に、チェックアウト後は部屋に入ることができません。

・「アーリーチェックイン」とはホテルが定めたチェックインの時間より早くチェックインすることです。

・ホテルのチェックインは一般的に14～15時ごろからです。連絡なしにアーリーチェックインすることは基本的にできません。希望する場合は予約時にホテルにアーリーチェックインのプランやサービスがあるかを確認し、なければリクエストしてみます。

・「レイトチェックアウト」とはホテルが定めたチェックアウト時間より遅くチェックアウトすることです。

・チェックアウトは10時前後としているホテルが一般的です。連絡なしにレイトチェックアウトすることは基本的にはできません。

希望する場合は、予約時にサービスとして選べるか確認してください。

・アーリーチェックインは1時間につき室料10%程度が相場、レイトチェックアウトは1時間につき1,000円または1時間につき室料10%相場です。

**有料**であることがほとんどのため料金を確認しておいてください。

「チェックインの流れ： [https://youtu.be/hOYC\\_2zL3IU](https://youtu.be/hOYC_2zL3IU) 」

### ②接客業務

宿泊施設では、館内、会議室、結婚式場などでお客様に接して、必要なサービスを提供する業務です。

お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することが大事ですが、仕事上のマナーや注意事項もしっかり

覚えておきましょう！

### 接客する時のポイント

➤ お客様を見かけたとき

・元気よくあいさつします。

➤ お客様が困っている時

・お客様に声をかけて状況を確認します。

➤ 障害のあるお客様への対応

・補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受入れは断ってはいけません。

日本の法律の置いては、不特定多数の人が出入りする飲食店においても、補助犬同伴の受入れを義務付けられています。

**補助犬であることの確認**

盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）、介助犬、聴導犬は、胴着に認定番号や補助犬の種類が表示されています。また、使用者は、認定証をもって行けなければなりません。

補助犬の管理が十分でないなど、補助犬かどうかの確認が必要な場合は、使用者に認定証などの提示を求めても構いません。

・障害のあるお客様に直接声をかけて必要なサポートを確認しましょう。

・対応方法がわからない場合は、上司や同僚などに確認するのでしばらく待っていただきたいことを伝えます。



車椅子利用のお客様（ဒီအပိုင်ဒ်နောက်ဆုံးဗီဒီယိုမှာရှင်းပြပေးပါမယ်）

車椅子には、**介助用椅子**と**自走式車椅子**があります。

**介助用車椅子**は、介助者が車椅子を操作するため、ホテルのスタッフが移動を手伝う必要はありません。

**自走式車椅子**は、床に段差がある場合、エレベーターが利用できない場合など、ホテルのスタッフが移動のお手伝いを必要とされることがあります。

➤ お客様がエレベーターに乗るとき

エレベーターのボタンを押してあげます。エレベーターベータの利用はお客様を優先します。

➤ お客様の部屋に物を届けるとき

届ける前に電話でお客様が部屋にいるかどうか確認します。

ドアをノックしても返事がない場合、部屋の前に物を置いてはいけません。

### ③ 企画・広報業務

宿泊施設に来たお客様に楽しんでもらえるようにイベントを企画したり、またあなたの働いている宿泊施設のことを知らない人たちに情報を届けたりする仕事です。外国人であるあなたの視点や能力が発揮されやすい仕事でもあります。

### 企画業務をするときのポイント

#### ▶ イベント企画

・宿泊施設によって、お客様に楽しんでいただくため、特別なイベントを企画している場合があります。どうやったらもっと滞在を楽しんでもらえるかを同僚と一緒に考えましょう。

#### ・春

春は新生活など新たな門出となるシーズンです。そのため、お祝い事や、日ごろの感謝を込めたプレゼントとしてホテルを利用される方が増えます。

例：「新生活応援キャンペーン」や「歓送迎会割引」などお得なイベント

新社会人へ向けた「初任給キャンペーン」

#### ゴールデンウィーク

「母の日・父の日・子供の日」(5月第2日曜日、6月第3日曜日、5月5日)に合わせてイベントを開催することがあります。

#### ・夏

子供たちが夏休みとなり、多くの家族連れを呼び込むチャンスです。「ファミリー向けのイベント」

親子で楽しめるイベント⇒「七夕キャンペーン」「夜の星空観測」「館内での宝探し」

大人向けのイベントでは、夏祭りなどに合わせて「浴衣キャンペーン」

#### ・秋

子供たちに人気があるイベント⇒「お月見」「ハロウィン」

「敬老の日」(9月の第3月曜日)に合わせたイベント、

「勤労感謝の日」(11月23日) = 働いている人に感謝をする

日企業に働きかけることによって、スタッフをねぎらわる社員旅行などのイベント

#### ・冬

「忘年会」や「新年会」が多いシーズンです。「クリスマス」や「新成人」を応援するイベントやバレンタイン・ホワイトデーなど。。。。

## 広報業務をするときのポイント

### ▶ 情報発信

ホテルのイベントを企画する段階で、自社のウェブサイトやSNSにも投稿しましょう。

・ウェブページやSNS、チラシなどを作成して、多くのお客様の目に留まるように工夫する仕事です。あなたの母国語での発信を行うことで、たくさんの母国の方に来ていただけるようにすることも大切な仕事です。

・インターネットサイトなどの検索（メタサーチといいます）には自社公式サイトプランが自動的に掲載されるわけではありません。ほかの旅行会社のプランが上に来ることが多いため、どうやったら自社公式サイトに来てもらえるようになるか検討しましょう。

### ▶ 写真・動画などの撮影

・ホテルを宣伝するためにホテルの館内で撮影した写真であっても、お客様が写りこんでいれば、その奥お客様の許可なしで使用することはできないので注意しましょう。

## ④ レストランサービス業務

レストランでは、お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することがもちろん大事ですが、料理や飲み物を提供する時の

マナーや注文を受けるときに必要なアレルギーの知識など仕事上の注意事項もしっかり覚えておきましょう。

## レストランサービスをするときのポイント

**⚠ 注意：** 宿泊予約の時、お客様の個人情報（名前、住所、電話番号、メールアドレスなど）を聞くことがあります。これをお客様の確認なく、別の目的で使うことができません。イベントの企画をしてお知らせなどを送るとき、お客様に確認しているかに注意しましょう

### ▶ 予約を受けるとき

・日時と人数のほか、食べ物のアレルギーや好き嫌いの有無も確認します。

### ▶ お客様が来店した時

・何名での来店か確認します。

・予約の「ある」「なし」を確認し、予約のあるお客様は予約席まで案内します。

・禁煙のレストランであれば、レストラン内で喫煙できないことを伝えます。

### ▶ 注文を受けるとき

・お客様に呼ばれなくても、状況に応じて注文を聞きに行きます。

・お客様に苦手なものや食物アレルギーがあるかどうかを確認し、その情報を調理場に伝えます。

・アレルギー情報は間違ったら、命に関わるのでちゃんと気をつけましょう。

・アルコールの注文を受けるとき、20歳未満の人や車を運転している人にアルコール提供できないことを伝えます。

(お客様が未成年かどうかわからない場合は、身分証明書などで年齢確認を行う必要があります)

・時間のかかる料理については、時間がかかることと、提供する順番が遅くなるかもしれないことを伝えます。

・注文を受けたら、お客様に注文内容の確認を行います。(注文したメニューは声を出して復唱する)

#### ▶ お客様が食事しているとき

・お客様がお箸やスプーンなどをテーブルから床に落としてしまった場合、新しいものをお客様に渡します。

#### ▶ お客様が帰るとき

・余った料理を部屋に持ち帰ろうとするお客様がいた場合、レストランのルールに従って、持ち帰りが可能かどうかを伝えます。

#### ▶ お子様連れのお客様への対応

・子供の動きは予測しにくい場合が多くあります。その結果、子供に悪気はなくても、レストランの備品を壊してしまうことがあります。また、他のお客様に迷惑をかけてしまう場合もあります。そのため、他のお客様に迷惑がかからないような席を用意するなど、対応してあげることが大切です。

#### ▶ 高齢者のお客様への対応

・高齢者のお客様の中には、「忘れものをする」、「突然、体調が悪くなる」、「勘違いをする」などの場合があります。高齢者が一人で来館する場合は、帰るときに忘れ物がないか、確認します。

また、お会計での金銭の受け渡しにおいては、大きな声でゆっくりお金を数えるなど工夫をしてください。

さらに、小さな文字を見ることができない場合もありますので、大きな文字で書いたメニューなども用意しておくといいです。

#### ▶ 車椅子利用の方の席への案内

・車椅子利用の方と話をするときは、お互いの表情がよくわかるようにするため、腰を落として、同じ視線の高さで話ができるようにします。

#### ▶ 食物アレルギーについて

食物アレルギーとは、アレルギー物質を含む食べものを食べた後に、アレルギー反応を示すことです。

アレルギー反応の一例として ・発しん ・吐き気

#### 症状がひどい場合は

・アナフィラキシーショック ・呼吸困難 ・血圧低下 ・意識消失 など対応が遅れると死に至る場合があります。

日本における食物アレルギーを持っている人は、人口の1～2%とされています。

食物のアレルギーは、有効な治療方法がありません。アレルギー反応を示す物質を含んだ食べ物を食べないことが重要になります。そのため、アレルギー反応を起こしやすい物質を含んだ加工食品は法律で表示することが義務付けられています。

## 特定原材料 7品目

①卵 ②乳 ③小麦 ④そば ⑤落花生 ⑥エビ ⑦かに

## ➤ 席のマナー

和食で日本料理を食べる場合は、席の順番に気をつけましょう。日本の風習で、「上座」「下座」という席順があります。

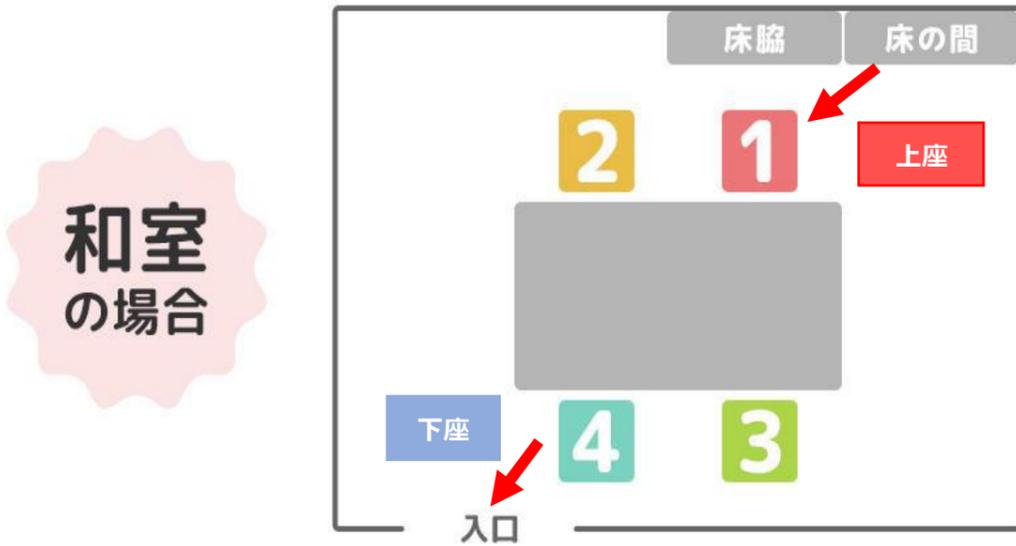


「上座」とはその場で一番心地よく安全に過ごせる場所のことです。その場にいるメンバーの中で役職や立場が上の人が座ります。

「下座」はその逆で、お客様をお迎えする側、役職や立場が下の人が座る場所のことです。料理を提供する時は上座の方から先にします。

➤ <sup>とこ</sup> <sup>ま</sup> 床の間

• <sup>かけじく</sup> 掛け軸がかざってあったり、<sup>つぼ</sup> <sup>おいて</sup> ツボが置いてあったりする<sup>すべーす</sup> スペースです。<sup>りょうてい</sup> 料亭などの<sup>わしょく</sup> 和食では、<sup>いりぐち</sup> 入り口から<sup>いちばんとおい</sup> 一番遠い<sup>い</sup> <sup>ち</sup> <sup>はいち</sup> 位置に<sup>おおく</sup> 配置されていることが多くなっています。



和室  
の場合

その他の<sup>た</sup> <sup>かんれんぎょうむ</sup> 関連業務：

• <sup>しゅくはくしせつ</sup> 宿泊施設での<sup>しごと</sup> 仕事として、<sup>のみもの</sup> <sup>たべもの</sup> 飲み物、食べ物やおみやげなどを<sup>はんばい</sup> <sup>みせ</sup> <sup>しごと</sup> 販売する店で<sup>しごと</sup> 仕事をすることがあります。

また、<sup>たおる</sup> <sup>こつぷ</sup> <sup>はぶらし</sup> <sup>でんきゅう</sup> タオル、コップ、歯ブラシや電球などの<sup>びひん</sup> <sup>てんけん</sup> 備品を<sup>こうかん</sup> 点検したり、<sup>たのまれるばあい</sup> 交換したりすることを頼まれる場合もあります。

<sup>しゅくはくぶんや</sup> 宿泊分野における<sup>とくていぎのう</sup> <sup>ざいりゅうしかく</sup> <sup>もって</sup> <sup>みなさん</sup> 特定技能の在留資格を持っている<sup>ぎょうむ</sup> <sup>おも</sup> <sup>たんとう</sup> 皆さんはこれらの業務を主に担当することはありませんが、<sup>ほか</sup> <sup>ぎょうむ</sup> 他の業務と同じように<sup>ぼいんと</sup> <sup>おぼえ</sup> ポイントを覚えておきましょう。

アメニティ例：

シャンプー	ခေါင်းလျှော်ရည်
コンディショナー	ဆံပင်ပျော့ဆေး
ボディーソープ	ရေချိုးဆပ်ပြာ
ひげそり	မုတ်ဆိတ်ရိတ်ခါး
歯 <sup>は</sup> ブラシ	သွားတိုက်တံ
くし	ခေါင်းဖိး
フェースタオル	မျက်နှာသုပ်တဘက်
バスタオル	ကိုယ်သုတ်တဘက်
浴衣 <sup>ゆかた</sup> 、パジャマ、ナイトウェア	ညအိတ်ဝတ်စုံ
シャワーキャップ	ခေါင်းဆောင်း(ရေချိုးရာမှာခေါင်းရေမစိုအောင်ဆောင်း)
ヘアゴム	ခေါင်းစည်းကြိုး
スリッパ	(ဟိုတယ်၊အခန်းတွင်းစီး)ဖိနပ်
コットンパック	မိတ်ကပ်ဖျက်ရာမှာသုံးတဲ့ဝါဂွမ်း
めんぼう	နားကြပ်တဲ့ဝါဂွမ်း

## 販売業務をするときのポイント

### ●事前確認

- ・お客様に聞かれたときに答えられるように、店のどこにどんな商品が置かれているかを確認します。
- ・現金、クレジットカード、電子マネーなど、店で使える決済方法を確認します。また、レジの使い方を覚えます。

### ●現金とキャッシュレス決済の認識や代表的キャッシュレス決済方法について

- ・現金以外で支払う方法をキャッシュレス決済と言います。キャッシュレス決済で支払うをするお客様は年々増えているので、代表的なキャッシュレスについても覚えておきましょう。

種類	主なブランド	特徴
クレジットカード	VISA, MasterCard など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くのお店で使用できる</li> <li>・後払い方式</li> </ul>
デビットカード	各種銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用すると自分の持っている銀行口座から利用した金額がすぐに引き落とされる</li> </ul>
電子マネー	Suica, nanaco, WAON, 楽天Edy など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通系、商業系など種類がある</li> <li>・チャージ式</li> </ul>
QRコード決済	LINE Pay, 楽天ペイ, Origami など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホ（スマートフォン）にQRコードを表示してお店の端末で読み取る。又は、お店が発行するQRコードをスマホで読み取って支払いを行う</li> <li>・簡単で手軽な仕組み</li> </ul>

### ●お会計の時

- ・タバコやアルコールを20歳未満の人に販売することは日本の法律で禁止されています。
- タバコやアルコールを買う人が20歳未満の可能性があるとき、身分証明書の提示を求めて20歳以上であることかを確認します。

### ●備品の点検・交換業務

- ・対象の備品については必要な数、点検方法と在庫の保管場所を確認します。

### ●点検・交換の時

- ・点検・交換作業はお客様の邪魔にならないように気をつけます。
- ・お客様の部屋にある備品を点検・交換する時、通常の清掃時を除き、お客様の許可を取ります。
- ・車いすのお客様のために、浴室のシャワーヘッドや備品などを手の届きやすい場所に置きます。
- ・視覚障害のお客様のために、文字表示可能なテレビなどを用意します。

### ●点検・交換したあと

- ・宿泊施設のルールに沿って、点検結果や交換数などを記録します。

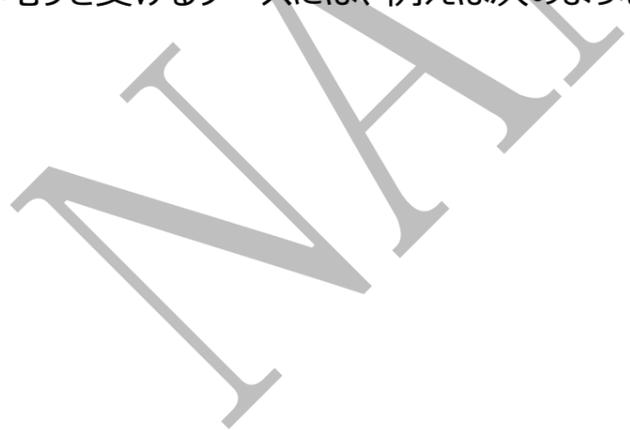
## 6. <sup>たいおう</sup>トラブル・クレームへの対応

### ● <sup>べつくれーむたいおうほうほう</sup>ケース別クレーム対応方法

<sup>おきゃくさま たいざいまえ たいざいちゅう たいざいご ふかい きもち</sup>お客様が滞在前、滞在中、滞在後に不愉快な気持ちになった時、<sup>とき おしかり かいぜん ようぼう すたっふ うける</sup>お叱りや改善の要望をスタッフが受けることがあります。  
<sup>これをクレームと言います。基本的にはお客様からお叱りを受けている「理由」をよく聞いて、どのように解決すべきかを</sup>  
<sup>かんがえる</sup>考えることとなりますが、<sup>ひとり うけとめず どうりょう じょうし そうだん たいせつ</sup>一人で受け止めず、同僚や上司にすぐに相談することが大切です。

<sup>ケース</sup> ケース	<sup>たいおうほうほう れい</sup> 対応方法 (例)
<p><sup>きゃくさま ようぼう</sup>①お客様の要望にすぐにこたえることができなかった／<sup>ようぼう わす</sup>要望にこたえることをすっかり忘れてしまった。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li><sup>じぶん わる すなお もう</sup>・自分が悪いというときは、まず素直に「申しわけありません」と謝りましょう。</li> <li><sup>かり じぶん ば はんろん</sup>・仮に自分のせいでも、その場で反論するのではなく、<sup>きゃくさま しか りゆう き</sup>お客様のお叱りの理由を聞いたうえで、<sup>どうりょう じょうし たいおうほうほう</sup>同僚や上司に対応方法について <sup>そうだん</sup>相談しましょう。</li> </ul>
<p><sup>きゃくさま ようい へや となり</sup>②お客様に用意した部屋について、隣がうるさい、<sup>せつび こわ じぜん せつめい ちが</sup>設備が壊れている、事前の説明と違う <sup>りゆう へや へんこう きぼう</sup>といった理由で部屋の変更を希望している。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li><sup>しか りゆう きゃくさま かくにん かん かた</sup>・お叱りの理由をお客様に確認します。感じ方は人によってちがいますが、<sup>ひと きゃくさま まんぞく</sup>お客様に満足していただけるように <sup>すたっふ ちょうせい</sup>スタッフと調整をする、<sup>こわ せつび しゅうり あ べつ へや</sup>壊れた設備を修理する、空いている別の部屋 <sup>じゅんび たいおう ひつよう</sup>を準備するなどの対応が必要になります。</li> <li><sup>どうりょう じょうし かくにん たいおうほうほう</sup>・同僚や上司に確認して、対応方法について <sup>いっしょ けんとう</sup>一緒に検討しましょう。</li> </ul>

<sup>おしかり うける けーす たとえばつぎ ばあい</sup>お叱りを受けるケースには、例えば次のような場合があります



## 7. 緊急時の対応

### ① 急病・けがのとき 救急車電話番号119

自分または他人の急病やけがなどで救急車に来てもらいたいときは「119」に電話しましょう。

電話では「救急」と言ってから、来てもらい場所、急病やけがの状況、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

日本語に自信がない人や自分で電話することができない時は、翻訳アプリを活用したり近くにいる人に助けを求めましょう。

### ② 火事のとき 消防車電話番号119

火事の時は「119」に電話しましょう。電話では、「火事」と言ってから、火事の場所、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

#### ➤ 火事が発生した場合の対応

・火事が発生したことを確認したら、お客様に大きな声で火事が発生したことを知らせます（非常ベルを押すなど）

・ホテルで事前に決めている役割に従い、対応します（例えば、消火する人、お客様を非難させるひとなど）

・消化する人は、速やかに消火器で対応します。ただし、火が天井に燃え移るなど、火の勢いが止まらない場合は、すぐに避難します。

・お客様を非難させる人は、大きな声で避難通路を教え、姿勢をできるだけ低くして、お客様を誘導します。

・避難したら、絶対に火の元へ戻ってはいけません。また、お客様に戻らないように注意します。

#### ➤ 消火器の使い方

1. 安全ピンをぬきます

2. ノズルを火元に向けます

3. レバーを強く握ります



### ③ 事故や犯罪にあつたとき 警察の電話番号:110

・事故や犯罪にあつてしまつて、警察に来てもらいたいときは「110」に電話しましょう。その場所にいたらまた被害にあつた可能性があるときはまず安全な場所に移動してから電話しましょう。

・事故にあつたのであれば、電話で「事故」と言ってから、来てもらいたい場所、事故の状況、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

・犯罪にあつたのであれば、電話で「事件」と言ってください。

④ 災害が発生した場合の対応

・日本は、地震などの自然災害が多い国です。最近、台風やゲリラ豪雨などの大雨による水害も多く発生しています。

・災害が発生した時は、まず自分の身の安全を確保しますが、それができたら、すぐにお客様の安全を確保することが大切になります。

⑤ 激しい地震が発生した場合の対応

・まずは自分の身の安全を確保します。落下物から身をまもるため、テーブルの下に身をかくします。

・自分の身の安全が確保できたら、お客様の様子を確認し、テーブルの下などに身をかくすよう大きな声で案内します。

・自身がおさまったら、周囲の状況を確認し、安全が確保できたら、お客様を避難させます。

・つなみの被害が発生する可能性がある場合は、高台などの避難場所にお客様を誘導します。

★避難する場所、方法などは、事前にホテルで決めておきます★

接客 8 大用語：

(1) いっしょにませ	お客様が来館されたときのあいさつです
(2) 少々お待ちください	お客様にお待ちいただくときに使います
(3) かしこまりました	お客様の依頼、要望などを引き受けるときに使います
(4) お待たせいたしました	お客様に少し待たせたときに使う言葉です
(5) 申し訳ございません	お客様にお詫びをするときに使います
(6) 恐れ入ります	お客様がお店のスタッフに何かをしてくれた時、感謝を示す言葉です。 お客様に申し訳ないという謝罪を示すときに使います。
(7) 失礼いたします	お店のスタッフが、お客様の座る席に近づくとき、はなれるときに使います
(8) ありがとうございます	お客様が帰るときのあいさつです。又は、お客様がお店のスタッフに対して、何かをしてくれた時のあいさつです。

ことば  
言葉づかい：

にちじょう ことば 日常の言葉づかい	せつきやくじ ただしことば 接客時の正しい言葉づかい
お客さん、子供さん	おきやくさま おこさま お客様、お子様
男の人、女の人、老人、おじさん/おばさん	だんせい かた じょせい かた ごねんばい かた ごちゅうねん ほう 男性の方、女性の方、ご年配の方、ご中年の方
一緒の人、使いの人	ごいっしょ かた おつかい ほう ご一緒の方、お使いの方
お一人さん、奥さん、旦那さん	おひとりさま おくさま だんなさま お一人様、奥様、旦那様
わたし、わたしたち	わたくし、わたくしども
はい、そうです	はい、さようでございます
はい、そうです、そうします	はい、そうさせていただきます
はい、知っています	はい、存じ上げております
何人ですか	なんめいさま 何名様ですか
すいません、満員です	もうしわけ まんせき 申し訳ございません、満席となっております
どれがいいですか	どちらになさいますか
決まりましたか	おきまり お決まりでございますか
いくつにしますか	おいくつになさいますか
分かりました	かしこまりました
分からないんです	分かりかねますが
すみません、誰ですか	しつれい さま 失礼ですが、どちら様ですか
今、行きます	ただいま、お伺いします おうかがい
また、来てください	また、お越しくださいませ また、お立ち寄り願います おごし

まちがえるようごひょうげん  
よく間違える用語表現

まちがったひょうげん 間違った表現	ただしひょうげん 正しい表現
おりょうり いじょう お料理は以上でよろしかったでしょうか	おりょうり いじょう お料理は以上でよろしいでしょうか
おみず おもち お水のほうはいくつお持ちしましょうか	おみず おもち お水はいくつお持ちしましょうか
こちらがレシートになります	こちらがレシートでございます
1まんえん おあずかり 1万円からお預かりします	いちまんえん おあずかり 一万円お預かりします

きほんてき でんわたいおうまな  
基本的な電話対応マナー

	たいおうほうほう れい 対応方法 (例)
でんわ てる 電話に出るとき なるべく早く電話に出るようにしましょう 3こーる すぎたばあい でんわ でしたさい 3コールを過ぎた場合は、電話に出た際	たいへんおまたせ 「大変お待たせいたしました」 おまたせ もうしわけ 「お待たせして申し訳ございません」▲ うけたまわりま 〇〇の▲▲が承ります。
はじめに名乗る	おでんわ お電話いただきありがとうございます。

<p>でんわ 電話がかかってきたら、ホテルの名前や対応者名 をつたえましょう を伝えましょう</p>	<p>○○の▲▲が承ります。 (ABC ホテルのナンが承ります) (ABC ホテルのナンがお受けいたします) (ABC ホテルのナンでございます)</p>
<p>ようけん 復唱して確認</p>	<p>○○でお間違いないでしょうか</p>
<p>なまえ 名前が聞き取れない</p>	<p>おそれいりますがもう一度お願いいたします。 (○○様でございますね、ありがとうございます)</p>
<p>でんわ 電話を切るとき おきゃくさま お客様が切ってから、あるいは無音になって3秒 かぞえて 数えてから切る でんわ 電話を切るときは、受話器で切らず、指でフックを おさえて 押さえて切る</p>	<p>わたくし○○が承りました。 ○○様、ありがとうございました。お待ちしております。</p>

知っておくべきこと :

① ラックレート

わりびき 割引をしていない、せいぎ 正規のきやくしつりょうきん 客室料金のことです。

② OTA

OTAはOnline Travel Agentの略で(オンライン・トラベル・エージェント)、インターネット上だけの手続きで予約などの契約ができるサービスのことです。

③ レベニューマネジメント

レベニューマネジメントとは、顧客の需要に応じて、消費やサービスの料金を変動させるマネジメント手法です。それによりホテル側の収益を拡大しつつ、顧客満足の最大化を両立させることが目標となります。

④ ダイナミックプライシング

需要と供給に応じて価格を変動させること。宿泊予約の予測分析などにより、客室価格を変動させる。

⑤ ルームチャージ

ぜい 税・サービス料は含まない、きやくしつ1しつ 客室1室の料金

⑥ 宿泊税

宿泊税は各地域の宿泊者または宿泊施設を運営する事業者に対して課されている税金です。滞在税、客室税、ホテル税などの名目で課税されていることもある。

## ⑦ 入湯税

温泉に入浴する人が支払わなければならない。税金（地方税。）

温泉を使った入浴室に行き、温泉に入った時は、入湯税（市町村税）がかかります。入湯税は、温泉に入った客に代わって、施設の経営者が市町村に収める仕組みになっています。法律上は、1人1日150円を標準としていますが、市町村ごとに、これとは違う金額を定めることもできます。

## ⑧ インバウンド

日本では外国人が日本へ旅行に来ること、またはその旅行者のこと。

## ⑨ 団体客

旅行会社企画のツアーや社員旅行など、1つのグループで宿泊客が15名以上いる場合の呼び方

## ⑩ ゼネラルマネージャー

そのホテルの最高責任者や総支配人のこと。旅館の場合は「女将」と呼ぶケースもある。

## ⑪ コンシェルジュ

タクシーやレストランの手配、チケットの購入、様々な情報案内など、宿泊客が快適に過ごせるようにサポートするスタッフのこと。

## ⑫ レセプション

チェックイン業務やキーの受け渡しなどを行う受付【フロント】のこと。

## ⑬ デポジット

預かり金や保証金のこと。クレジットカードの提示を求めたり、一定額の現金を預かったりする。

## ⑭ クローク

スタッフがお客様の荷物を一時的に預かり、保管しておくスペースのこと。

## ⑮ アーリーチェックイン

ホテル側が決めているチェックイン時間よりも早い時間帯にチェックインすること。基本は事前に連絡が必要で、追加料金が発生することが多い。

## ⑯ ウォークイン

予約をしていない、飛び込みでホテルを訪れる宿泊希望者のこと。

## ⑰ オーバーブッキング

そのホテルの客室数以上の宿泊予約を受け付けること。一定数の宿泊キャンセルを見込んでいる場合もあれば、

まちがってうけつけ ばあい  
間違って受付している場合もある。

## ⑱ ノーショー

よやく おきゃくさま きゃんせ れんらく どうじつ ほてる あらわれない  
予約をしているお客様がキャンセル連絡なく当日になってもホテルに現れないこと

## ⑲ リピーター

くりかえし おきゃくさま  
繰り返しのお客様

## ⑳ スキッパー

しゅくはくだいきん れすとらんだいきん しはらわず にげ  
宿泊代金やレストラン代金などを支払わずに逃げてしまう人のこと。

## ㉑ ガーデンビュー

にわ めんし きゃくしつ へや まど ていえん みる おへや  
庭に面している客室のこと。部屋の窓やベランダから庭園を見ることができるお部屋。

うみ めん  
海に面している→オーシャンビュー

## ㉒ エキストラベッド

ていじん2めい おへや めい しゅくはく ばあい ついか いれ  
ツインルームやダブルルームなど定員2名のお部屋に3名で宿泊する場合などに、追加で入れるベッドのこと。

## ㉓ キングサイズベッド

ことなる よこはばやく せんち ながさやく200せんち おおきなべつど  
モノによって異なるが、横幅約180cm×長さ約200cmくらいの大きなベッドのこと

## ㉔ ウェイクアップコール

しゅくはく きぼう じかん きゃくしつ でんわ おこして  
宿泊客の希望する時間に客室に電話をかけ、起こしてくれるサービス。いわゆるモーニングコールです。

## ㉕ 連泊

れんぱく  
おきゃくさま れんじつしゅくはく さすことば  
お客様が連日宿泊することを指す言葉

## ㉖ デイユース

しゅくはく ひるま きゃくしつ りょう かみん りょう  
宿泊せずに昼間の客室を利用すること。仮眠のための利用すること。

## ㉗ ステイ

たいざい いみ ほてる ばあい たいざいちゅう へや れんぱく おきゃくさま  
滞在の意味ですが、ホテルの場合、滞在中の部屋、また連泊しているお客様のこと。

## ㉘ アメニティ

しゅくはくぎょう ようご しせつない ようい は びひん けしょうひん  
宿泊業の用語としては施設内に用意したシャンプーや歯ブラシなどの備品のこと。ひげそり、化粧品

## ②9 リネン Linen

シーツやタオル、ナプキン、テーブルクロス、枕カバーなど布製品の総称のこと

## ③0 口コミ

旅行予約サイトなどにある、ホテルに対する宿泊者による評価の書き込み。Review のことです。

### ➤ クレジットカード決済の時

・加盟店はクレジットカードの手数料を上乗せして利用者に請求することはできません。(規約違反になります)

### ➤ ホテルで忘れ物を発見した場合

・忘れ物を発見したら自分一人で大切にしないで、ホテルのルールに従い、責任者に報告します。

・一般的なやり方としては、忘れ物保管所で保管して、忘れ物をしたお客様から問い合わせがありまして、配達を希望の場合は住所まで配送してくれます。

・問い合わせがない場合は、最低6か月間保管してこの後はホテルのルールにします。(例えば捨てたり)

## 練習問題

### 問題 1

宿泊契約は、宿泊施設が宿泊の申し込みを受け付けたときに成立する。

→○

### 問題 2

日本人のお客様がチェックインするときは、必ず身分証明書の提示を求め、本人確認をしなければならない。

→×

### 問題 3

宿泊のお客様が到着したら、時間に関係なく直ちにチェックインの手続きをしなければならない。

→×

### 問題 4

お客様が予約した客室を宿泊施設の判断でアップグレードするときは、お客様の了解を得なくてもよい。

→×

### 問題 5

フロントでお客様にルームキーとルーミングカードを手渡すときは、氏名と部屋番号を確認する。

→○

## 問題 6

クレジットカードで決済する場合は、カード手数料を上乗せして請求してもよい。

→×

## 問題 7

日本のホテルにおいて、レベニューマネジメントを行い、日々の料金を調整することは禁止されている。

→×

## 問題 8

宿泊と交通の料金を組み合わせたパッケージ商品のことをラックレート（Rack Rate）という。

→×

## 問題 9

メタサーチでは、様々なウェブサイトに掲載されている客室の宿泊料金を比較しながら選ぶことができる。

→○

## 問題 10

宿泊予約のときに得た個人情報、お客様の了解を得ていれば、ダイレクトメールの送付に利用してよい。

→○

## 問題 11

有名人が食事に来たので、許可なくスマートフォンで撮影し、ホテルのウェブサイトにアップした。

→×

## 問題 12

ウェブ上で公開されている写真であれば、許可なく自社の宣伝用の素材として使用することができる。

→×

## 問題 13

お客様に会釈をするときは、常に45度以上上体を傾けなければならない。

→×

## 問題 14

お客様とすれ違うときは、お客様の進路を避け、一度立ち止まって会釈する。

→○

## 問題 15

お客様に質問された場所を示すときは、分かりやすいように、人差し指で方向を示す。 →×

### 問題 1 6

はなやか ふんいき だす しごとちゅういやりんぐ ねっくれす そうしよくひん  
華やかな雰囲気を出すために、仕事中イヤリングやネックレスなどの装飾品をできるだけたくさん身につける。

→×

### 問題 1 7

おちて き ついて て よごれる ひろわないで  
ゴミが落ちているのに気が付いても、手が汚れるので拾わないで、そのままにしておく。

→×

### 問題 1 8

にもつ あずかる きちようひん こわれやすい かくにん おあずか  
クロークで荷物を預かるときは、貴重品や壊れやすいものがないか確認してからお預かりする。

→○

### 問題 1 9

しょくもつ おきゃくさま たいして きっちゃん じょうほう つたえ しょくざい ていきょう  
食物アレルギーのあるお客様に対しては、キッチンにその情報を伝え、アレルギー食材を提供しない。

→○

### 問題 2 0

おきゃくさま ちゆうもん こえ だして ふくしやう かくにん  
お客様が注文したメニューは、声を出して復唱し確認する。

→○

### 問題 2 1

おりょうり ていきょう かみざ ほう おだ  
お料理を提供するときには、上座の方からお出にする。

→○

### 問題 2 2

まえ おきゃくさま つかわなかつたふおーく ないふ てーぶる のこし つぎ おきゃくさま しょう  
前のお客様が使わなかったフォークやナイフは、そのままテーブルに残し、次のお客様にも使用する。

→×

### 問題 2 3

ぜんせききんえん おきゃくさま きほう きつえん  
レストランが全席禁煙でも、お客様が希望すれば喫煙させてもよい。

→×

### 問題 2 4

おこさまづれ おきゃくさま こどもよう いす じゅんび  
小さなお子様連れのお客様には、子供用の椅子の準備をしておく。

→○

### 問題 2 5

じゅうぶんしょうどく  
ノロウイルスはアルコールで十分消毒できる→×

## 問題 2 6

こうねつ こうねつ たいちようふりよう かならずしゅっきん  
高熱などの体調不良のときでも、必ず出勤しなければならない。

→×

## 問題 2 7

かんない かんない おとしもの みつけた じぶん たいせつ ほかん  
館内で落とし物を見つけたときは、自分で大切に保管する。

→×

## 問題 2 8

さいがい さいがい そなえて ていきてき くんれん さんか おきゃくさま ゆうどうほうほう かくにん ひつよう  
災害に備えて、定期的な訓練に参加し、お客様の誘導方法などについて確認しておく必要がある。

→○

## 問題 2 9

ひと ひと とおらない ひじょうかいだん ひじょうじ ひつよう しょくりよう みず ならべ  
いつもは人が通らない非常階段には、非常時に必要な食料や水を並べておく。

→×

## 問題 3 0

さいがいはっせい さいがいはっせい じ かいだん つかって ひなん ゆうどう  
災害発生時には、エレベーターでなく階段を使って避難誘導する。

→○

## 問題 3 1

じかん じかん ほうりつ さだめら  
ホテルのチェックインとアウトの時間は、法律で定められている。

→×

## 問題 3 2

にほん にほん じゅうしょ がいこくじん きゃくさま ちえっくいんじ ていじ もとめて こぴー ほかん  
日本に住所のない外国人のお客様には、チェックイン時にパスポートの提示を求めてコピーを保管する。

→○

## 問題 3 3

じしゃこうしきさいと じしゃこうしきさいと ぶらん じどう けいさい  
メタサーチには自社公式サイトが自動的に掲載される。

→×

## 問題 3 4

せんでん せんでん ほてる かんない さつえい しゃしん おきゃくさま うつりこんで きよか えず  
ホテルを宣伝するためにホテルの館内で撮影した写真であれば、お客様が映り込んでいても、だれにも許可を得ず  
使用することができる。 →×

## 問題 3 5

もの もの おとど とき のっく へんじ ばあい へや まえ もの おいて  
ルームサービスで物をお届けする時、ノックしても返事がない場合は部屋の前に物を置いてくればよい。 →×

### 問題 36

ホテルでは、補助犬（ほじょけん 盲導犬、もうどうけん 介助犬、かいじょけん 聴導犬、ちやうどうけん）の受入れは拒否してはいけない。

→○

### 問題 37

メニューの注文を受ける時は、お客様に食物アレルギーがあるかどうか確認する。

→○

### 問題 38

予約のあるお客様をテーブルに案内する時は、予約を入れた方を必ず上席に案内する

→×

### 問題 39

お客様が病院に行くときは、施設のスタッフが病院と一緒にいかななくてはならない

→×

### 問題 40

次の標識（サイン）は、消火栓の場所を表している。

⇒×



### 問題 41

日本の温泉では温泉税は法律にかかれています。

→○

### 問題 42

日本の温泉では入湯税が法律にかかれています。

→○

### 問題 43

日帰り入浴場にお客様が休憩室を希望する場合は、用意しなければなりません。

→×

### 問題 44

レベニューマネジメントとは「収益を最大化するため、需要予測をもとに適切な販売管理を行うこと」です

→○

### 問題 45

季節や休日、イベントなどによって価格を変更するシステムをレベニューマネジメントと言います。 →○

#### 問題 46

お客様写真おきゃくさましやしんを許可きよかなしで、ホテルのウェブサイトとうこうで投稿だいじょうぶしても大丈夫です。

→×

#### 問題 47

お客様おきゃくさまが自分の SNS じぶん で投稿とうこうした写真しやしんを、他のところほかに使つかってってもいいです。

→×

#### 問題 48

ホテルなに流がれている音楽おんがくを BGM いいと言いいます。

→○

#### 問題 49

ホテルなに流がれている音楽おんがくは許可きよかなしで、他のところほかに使つかええます。

→×

#### 問題 50

チェックイン時じに鍵渡かぎわたすすときは、お部屋番号おへやばんごうとお客おきゃくさまの名前なまえを必ずかならず確認かくにんする。

→○

#### 問題 51

チェックインあした後とに鍵かぎを渡わたしします。

→○

#### 問題 52

火事かじや救急きゅうきゅうの時ときの電話番号でんわばんごうは 120 です。

→× 119 番 しょうぼうしゃ 消防車でんわばんごうの電話番号

#### 問題 53

警察けいさつを呼よぶ時ときの電話番号でんわばんごうは 119 です。 →× 110 番

#### 問題 54

女将おかみとは旅館りょかんの一番上いちばんうえの責任者せきにんしゃのことです。

→○

#### 問題 55

ホテルさいがいで災害さいがいの時ときのため、事前じぜん訓練くんれんしておく必要ひつようがあります。

→○

問題 56

スタッフは消火器しょうかきの設置場所せっちばしょを知しってっておく必要ひつようがあります。

→○

問題 57

車椅子くるまいすの種類しゅるいは 4 つあります。

→×

問題 58

車椅子くるまいすのお客おきゃく様が使う部屋つかうへやにはお客おきゃく様が使いつかいやすいようにシャワーヘッドしゃわーへっどを移動いどうしておきます。

→○

問題 59

耳みみに障害しょうがいがあるお客おきゃく様のため、文字もじがあるテレビてれび用意よういしなければならない。

→○

問題 60

お客おきゃく様が食事中しょくじちゆうに箸はしやフォークおちたらが落ちたら、声こえをかけるまで待ちまちます。

→×

問題 61

レストランのご利用ごりようの時とき、椅子いすを寄せるよせるのは女性じよせいのお客おきゃく様さまのみにする。

→×

問題 62

耳みみに障害しょうがいがあるお客おきゃく様にメモめもや紙かみなどでコミュニケーションこみゆにけーしょんをとることが望のぞましい。

→○

問題 63

注文ちゆうもんしたものは頭あたまで覚えおぼえられるので伝票でんびようを使つかわなくていい。 →×

問題 64

ウェブサイトのに載せせていたホテルじようほうの情報こうしんは更新こうしんしなくてもいい。

→×

問題 65

ホテル内ほしよけん補助犬どうにゆうの導入きんしが禁止きんしされている。

→×

## 問題 6 6

補助犬ほじょけんと同伴どうはんできたお客様おきゃくさまに補助犬ほじょけんを預かりあずかりしてお客様おきゃくさまのみ席せきに案内あんないする。

→×

## 問題 6 7

車椅子くるまいすごりようご利用のお客様おきゃくさまには館内かんないの段差溝だんさみぞがあるところに手伝てつだいいをする。

→○

## 問題 6 8

ベジタリアンおきゃくさまのお客様おきゃくさまの場合、提供ていきようする料理りようりを特別とくべつに注意ちゆういする。

→○

## 問題 6 9

宿泊しゆくはくお客様おきゃくさまから特別とくべつとしてチップをもらわなければならない。

→×

## 問題 7 0

お客様おきゃくさまにお詫おわびびする時ときは、おじぎの会釈えしやくを使つかう。

→×

## 問題 7 1

チェックアウトさいの際さい、アメニティもってかえっては持って帰かえってっても大丈夫だいじょうぶです。

→○

## 問題 7 2

入湯税にゆうとうぜいは小学生しょうがくせいから払はらううことになる。

→×

## 問題 7 3

モーニングコールべっとりようきんは別途料金べっとりようきんがかかります。 →×

## 問題 7 4

火事かじが発生はっせいしたらお客様おきゃくさまに一名いちめいずつ非常ひじょうのお知らせおしらせをする。

→×

## 問題 7 5

レートチェックインべあいの場合ついかりようきんは追加料金ついかりようきんがかかります

→×

実技試験 フロント、接客、レストランサービス

このカードを2分間、声を出さずに読んでください。

その後、試験官がこのカードに書いている内容について、3問、質問します。

ホテルのスタッフになったつもりで、大きな声で、はっきりと笑顔で答えて下さい。

このカードを見ながら答えて下さい。

(カード)

○総客室数 (200室)

○客室タイプ シングル (50室)・ツイン (100室)  
ダブル (30室)・スイート (20室)  
内、喫煙ができる部屋は、シングル20室、ツイン10室

○チェックイン 14:00～

○チェックアウト ～11:00

○レストラン 3か所

カジュアルダイニング	7:00～22:30
中華料理	11:00～22:00
日本料理	7:00～10:00
	11:00～15:00
	18:00～22:00

☆カジュアルダイニングのメニュー  
サーモンのムニエル、ステーキ、ビーフシチュー、ハンバーガー

☆中華料理のメニュー  
チンジャオロース、ユーリンチー、焼き餃子、車エビのXO醬炒め

☆日本料理のメニュー  
にぎり寿司盛合わせ、天ぷら盛合わせ、すき焼き、しゃぶしゃぶ、  
うな重、とんかつ、蕎麦

○ルームサービス なし

○館内施設・サービス 会議室 (3室、各定員30名)、駐車場 (100台)  
スポーツジム・プール (無料)

○最寄り駅・空港 JR日本駅から徒歩15分・車で3分

○近隣の観光スポット ショッピングモール・免税店 (徒歩10分)  
営業時間 10:00～21:00まで

မေးခွန်းနှင့်အဖြေနမူနာ

① チェックインとチェックアウトの時間は何時ですか？

チェックインは14時から、チェックアウトは11時までとなります。です。

② 中華料理のお店は何時から開いていてどんなメニューがありますか？

中華料理のお店は11時から営業しており、メニューはチンジャオロースやユーリンチーなどがあります。

③ 最寄り駅はどこですか？そこまで歩くとどれくらいかかりますか？

最寄り駅はJR日本駅で、歩いて15分ほどかかります。

実技試験 企画・広報

このカードを1分間、声を出さずに読んでください。  
記載された質問の回答を聞くので、カードを見ながらお答えください。

(カード)

○ウェブサイト<sup>ゆき つかった</sup>で雪を使ったアクティビティ<sup>がいこくじん しょうかい</sup>を外国人に紹介するために下の写真<sup>した しゃしん</sup>を使おう<sup>つか おも</sup>と思います。



【質問】

外国人<sup>がいこくじん</sup>の旅行者<sup>りょこうしゃ</sup>に向けて紹介<sup>むけてしょうかい</sup>する写真<sup>しゃしん</sup>として、気<sup>き</sup>を付け<sup>つけ</sup>ない<sup>ない</sup>といけ<sup>てん</sup>ない<sup>こたえて</sup>点を<sup>ください</sup>答<sup>て</sup>えて<sup>下さい</sup>下さい。

回答例 အဖြေမူရာ

- ① 自分が撮影<sup>じぶん さつえい</sup>した写真<sup>しゃしん</sup>ではない場合<sup>ばあい</sup>、ウェブサイト<sup>けいさい</sup>への掲載<sup>ちよさくけんじょう</sup>が著作権<sup>もんだい</sup>上問題<sup>き</sup>がないか気<sup>つける</sup>を<sup>ひつよう</sup>付ける<sup>ひつよう</sup>必要があります。
- ② ウェブ<sup>うえぶ</sup>上で<sup>じょう</sup>公開<sup>こうかい</sup>されている写真<sup>しゃしん</sup>であっても、許可<sup>きよか</sup>なく<sup>じしや</sup>自社の<sup>せんでんよう</sup>宣伝用<sup>そざい</sup>の素材<sup>しよ</sup>として<sup>き</sup>使用<sup>つける</sup>できない<sup>ひつよう</sup>ことに気<sup>つける</sup>を<sup>ひつよう</sup>付ける<sup>ひつよう</sup>必要があります。

စာမေးပွဲသွားဖြေခဲ့တဲ့သူများဆီကသိထားတဲ့မေးခွန်းများ

နံပါတ်၁ ကတ်တရီ

食卓<sup>しょくたく</sup>用の<sup>よう</sup>ナイフ<sup>ないう</sup>、フォーク<sup>ふぉーく</sup>、スプーン<sup>すぷーん</sup>などの<sup>な</sup>総称<sup>そうしやう</sup> ဇွန်းခက်ရင်းခါးကိုဆိုလိုပါတယ်

နံပါတ်၂ 旅館<sup>りょかん</sup>の<sup>でん</sup>伝統<sup>とうてき</sup>的な<sup>ゆう</sup>夕食<sup>しよく</sup>の名<sup>な</sup>前<sup>まえ</sup>

郷土料理<sup>きやうどりやうり</sup> (きやうどりやうり) Localဒေသအစားစာလို့ခေါ်ပါတယ်

နံပါတ်၃ 旅館<sup>りょかん</sup>で<sup>お</sup>客<sup>きゃく</sup>様の<sup>さま</sup>身の<sup>み</sup>回り<sup>まわり</sup>の<sup>せ</sup>世話<sup>わ</sup>をする<sup>ひと</sup>人の<sup>よ</sup>呼<sup>よ</sup>び<sup>か</sup>方<sup>た</sup>

中居<sup>なかい</sup> (なかい Nakai) လို့ခေါ်ပါတယ်

နံပါတ်၄ **Room Service**

ホテルの客室から料理やアルコール類をオーダーすることができて、調理された料理を客室の中まで届けてくれるサービスです。အခန်းဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းကိုခေါ်ပါတယ်

နံပါတ်၅ **宿泊レストランで一番初めに提供するもの**

⇒ 和食「ごはん」「汁」「菜（おかず） 香の物（漬物）」

ဂျပန်စတိုင်အစားအစာဆိုရင်「ごはん」ထမင်း

「汁」ဟင်းရည် 菜ဟင်း 香の物（漬物） တို့စရာ/အချဉ်

(အရွက်ပြုတ်ထားတာမျိုး၊သခွားသီးအချဉ်သိပ်ထားတာမျိုးကိုဆိုလို)



会席料理 (Course ဆက်လိုက်ဟင်းလျာများ)အောက်ကပုံကိုကြည့်ပါ

前菜 吸い物 お造り 煮物・焼き物 揚げ物 酢の物 ご飯 水菓子

前菜အမြည်း၊ 吸い物 ဟင်းရည်၊ お造り Sashimi 煮物・焼き物ပြုတ်ထားသောကင်ထားသော

揚げ物 ဆီများများနဲ့ကြော်ထားသော 酢の物 အချဉ် ご飯 ထမင်း 水菓子အချို့ပဲ

ウ. 会席料理の基本的な提供順序



## နံပါတ်၆ **レストランでワインの保管方法**

横よこに寝ねかして保存ほぞん အလျားလိုက်အိပ်ထားတဲ့အနေထားနဲ့သိမ်းဆည်းရမည် (横よこ ယှအလျားလိုက် 縦よこ တင်ဒေါင်လိုက်)

## နံပါတ် ၇ **エチケットの意味**

礼儀作法、マナー、他人に迷惑や不快感を与えないようにする心遣い

咳エチケット (マスクを着用する、ティッシュなどで口と鼻をおおいます。袖で口・鼻をおおいます。)

## နံပါတ်၈ **会席料理** ပုံရွေးခိုင်း နံပါတ်၅မှာပါပါတယ်

## နံပါတ်၉ **予約と宿泊客が少ない時期の呼び方**

お客様が少ない時期 ⇒ オフシーズン

旅行者が多い時期 ⇒ **オンシーズン**

年末年始やゴールデンウィークなどに特に旅行者が多い時期 ⇒ **ピークシーズン**

## နံပါတ်၁၀ **素泊まり**

食事の提供がない状態での宿泊を指します。(အစားသောက်မပါတဲ့တည်းခိုခြင်းကို 素泊まり လို့ခေါ်ပါတယ်)

## နံပါတ်၁၁ **ソムリエ** ဝိုင်ပရိုဖက်ရှင်နယ်

レストランで、専門知識をもって客にワイン選定・提供する給仕

## နံပါတ်၁၂ **お客様を案内するとき**

・廊下 ⇒ お客様の斜め前 2 ~ 3 歩先に立ち、相手のペースに合わせて歩く。お客様に廊下の中央を歩いていただきます。

လျှောက်လမ်းမှာဆိုရင်ညွှန်ညွှန်ရဲ့ရှေ့၊ဘေးတစ်စောင်းကနေလမ်းညွှန်ရမယ်။ညွှန်ညွှန်ကိုလျှောက်လမ်းရဲ့အလယ်ဗဟိုကလျှောက်ခိုင်းပါ

・階段 ⇒ 上がりは自分がお客様の後ろに着きます。下りは先に立っております。(お客様を見下ろす位置にならな

いよう(こころがける)

လှေကားတက်ရင်ကိုယ်ကညှော်သည်နောက်ကကပ်လိုက်ပါ။လှေကားအဆင်းဆိုရင်ကိုယ်ကညှော်သည်ထက်အရင်ဆင်းပါ  
ညှော်သည်ကိုအပေါ်ကနေကြည့်တဲ့အနေထားမျိုးကနေရှောင်ပါ

•エレベーター ⇒ 自分が先に乗り、降りるときはお客様が先です。

ဝါတ်လှေကားဆိုရင်ကိုယ်ကအရင်ဆုံးဝင်ပါ/ညှော်သည်ကိုအရင်ဆုံးဆင်းစေပါ

နံပါတ်၁၃ 日本の料理でよく使う調味料なかで間違っているものを選んでください。

しょうゆ (しょうゆ)

みりん

マヨネーズ

နံပါတ်၁၄ ワインの注ぎ方

•ラベルを上向きにして相手に見えるように持つ

•両手もしくは片手でボトルを持ち上げる

•香りが溜まるようにグラスの3分の1を目安にして注ぐ

•ワインがこぼれないように軽くひねりながらボトルを上げる

နံပါတ်၁၅ ホテルがサービスする朝食の中で一般的なものは何ですか？

アメリカンブレックファースト

ビュッフェ バイキング

コンチネンタル式・ブレックファースト

နံပါတ်၁၆ 以下の内容で間違えているものを選んでください。

お客様が見られてないところなら雑談してもいい

仲間たちと勤務中は必要以上会話しない

接客中以外であれば雑談してもいい

160室あるホテルで、80利用がある場合の客室稼働率は以下のどれですか？

40%      50%      80%

ホテル客室稼働率の計算式は「稼働した客室数÷トータルの客室数」

$$(80 \div 160) \times 100 = 50\%$$

100室あるホテルで、30室利用がある場合の客室稼働率は

$$(30 \div 100) \times 100 = 30\%$$

## トレイの持ち方

トレイの中心を利き手と反対の手のひらで支えます。指は大きく広げてひじを直角に曲げます。そして、腕を引き締めて安定感を保ちます。また、次の事に注意します。

- ・トレイに食器などを載せるときは、手前からのせます。おろすときは手先からおろします。
- ・重たいものから先にてまえにのせます。背が高いもの、バランスが悪いものは、手先のほうにはのせません。
- ・空いたトレイをもちあるくときは、利き手と反対側の手で押さえ、脇に抱えます。

## グラスの持ち方

グラスのふちに指紋をつけないように、グラスの半分より下側を持ちます。

## 配膳の仕方（料理の提供の仕方）

親指ゆびを皿のふちにそえ、残りの指で皿の底をささえます。親指は外側に向け、さらに指紋がつかないようにします。

### ➤ 車椅子利用のお客様

車椅子には、介助用椅子と自走式車椅子があります。

介助用車椅子は、介助者が車椅子を操作するため、ホテルのスタッフが移動を手伝う必要はありません。

自走式車椅子は、床に段差がある場合、エレベーターが利用できない場合など、ホテルのスタッフが移動の

お手伝いを必要とされることがあります。

# 練習しましょう！

## 問題1：「予約」

ホテルに予約を申し込む時は、ホテルの到着時刻を申し出る必要がある。

宿泊者名、宿泊日、到着時刻、料金表に基づく宿泊料金を

申し出る必要がある

到着してもチェックインができない場合や夕食が含まれている場合

夕食の時間に間に合うように調整必要があります。

KEY WORD:到着時刻、チェックイン、宿泊プラン

## 問題2：「予約申込金」

お客様が申し込みをした後、ホテルが予約申込金の支払いを

伝えなかった場合、宿泊客は予約申込金を支払う必要はない。

予約申込金：宿泊料金の一部を支払うこと 0ᄁᄁᄁᄁ/0ᄁᄁᄁ

ホテルによって予約申込金が必要なホテルとそうではないホテルがあります。

予約をする時に予約申込金について説明しなければならない。

KEY WORD:予約申込金

### 問題3：「クレジットカード」

お客様がクレジットカードで宿泊料金等を支払う際、ホテルはクレジットカードの支払いを断ることができない。

日本においてクレジットカードの支払いは手数料がかかりますので、ホテルによってクレジットカードの支払いを認めないホテルがあります。

KEY WORD:クレジットカード、宿泊料金

### 問題4：「チェックイン・チェックアウト」

チェックインとチェックアウトの時間は各ホテルが決めることができる。

お客様がチェックアウトの時間を過ぎた場合、延長料金を請求します。

KEY WORD:チェックイン、チェックアウト

### 問題5：「チェックイン」

チェックインのとき、お客様が日本人の場合も外国人の場合も登録する内容は同じである。

しめい ねんれい せいべつ じゅうしょ しょくぎょう しゅっぱつび しゅっぱつじこく こくせき  
氏名、年齢、性別、住所、職業、出発日、出発時刻、国籍、パスポート、  
にゅうこくち にゅうこくねんがっぴ  
入国地、入国年月日

KEY WORD : しめい こくせき にゅうこくち  
氏名、国籍、入国地

## 問題6 : にゅうとうぜい 入湯税

おんせん しゅくはくしせつ おきゃくさま にゅうとうぜい しはらうひつよう  
温泉のある宿泊施設では、すべてのお客様が入湯税を支払う必要があ  
る。

にゅうとうぜい おんせん しゅくはくしせつ とまる おきゃくさま しはらうぜいきん  
入湯税は温泉のある宿泊施設に泊まる時お客様が支払う税金

しょうがくせい か 12さい か しはら  
小学生以下（12歳以下）は支払わなくてもいい。全てではない。

KEY WORD : にゅうとうぜい  
入湯税

## 問題7 : へや ていきょう ばあい 部屋が提供できない場合

きゃくさま よやく へや もんだい おきゃくさま しゅくはく  
お客様が予約した部屋に問題があり、お客様が宿泊できなくなった

ばあい かぎりおなじじょうけん べつ さが  
場合、ホテルはできる限り同じ条件の別のホテルを探さなくてはならな  
い。

さがす とう りえき  
べつのホテルを探すことは当ホテルの利益がないが

さがす ばあい いやくきん おなじ きんがく  
べつのホテルを探すことができない場合は違約金と同じくらいの金額の

ほしょうきん しはらわ  
保証金を支払わなければならない。

KEY WORD : <sup>いやくきん</sup> 違約金、<sup>ほしょうきん</sup> 保証金

問題 8 : <sup>でんわたいおう</sup> 電話対応①

<sup>でんわ</sup> 電話がかかってきたら、<sup>3びょう</sup> 3秒くらい<sup>まって</sup> 待ってから<sup>じゅわき</sup> 受話器<sup>とる</sup> を取る。

<sup>でんわ</sup> 電話がかかって来たら<sup>きたら</sup> すぐに<sup>じゅわき</sup> 受話器<sup>とらなければ</sup> 取らなければなりません。<sup>じゅわき</sup> 受話器

<sup>とる</sup> を取る = <sup>でんわ</sup> 電話<sup>でる</sup> に出る

3 <sup>いない</sup> コール<sup>でんわ</sup> 以内に<sup>でます</sup> 電話に出ます。<sup>おと</sup> コール = 音のこと

<sup>たいへん</sup> 大変<sup>おまたせ</sup> お待たせいたしました。<sup>たいへん</sup> 大変<sup>おまたせ</sup> お待たせして<sup>もうしわけ</sup> 申し訳ありません。

KEY WORD : 受話器、コール

問題 9 : <sup>でんわたいおう</sup> 電話対応②

<sup>でんわたいおう</sup> 電話対応<sup>おわったら</sup> が終わったら、<sup>おきゃくさま</sup> お客様より<sup>さきにでんわ</sup> 先に<sup>きる</sup> 電話を切る。

<sup>でんわおうたい</sup> 電話応対 = <sup>でんわたいおう</sup> 電話対応

<sup>おきゃくさま</sup> お客様が<sup>でんわ</sup> 電話を<sup>きる</sup> 切るのを<sup>まちます</sup> 待ちます。<sup>じぶん</sup> 自分が<sup>さきにきって</sup> 先に切ってははいけません。

<sup>じゅわき</sup> 受話器<sup>おく</sup> を置くときは<sup>しずか</sup> 静かに<sup>おく</sup> 置くように<sup>おと</sup> しましょう。「ガチャ」という音

が<sup>しつれい</sup> して失礼です。

KEY WORD : 電話を切る、電話応対

問題 1 0 : 電話対応③

電話をとったら、まず「もしもし」というようにする。

お客様の電話対応で「もしもし」というのは失礼なことです。

電話をとったら、ホテル名、そのあと条件。

問題 1 1 : 「パスポート」

日本に住所がない外国人のお客様がチェックインした時、パスポートの

提示を求めて、パスポートを保管する。

パスポートの提示を求めて、コピーを保管する必要がある。パスポート

、在留カードは本人が携帯していなければならないものなので、絶対

預からないように気をつけてください。

KEY WORD : パスポート、提示

問題 1 2 : 「バゲッジ・タグ」

お客様から預かった荷物には所有者が分かるようにバゲッジ・タグを

取り付ける。

バゲッジ・タグ = 部屋番号・名前が書いてあるタグのことです。

KEY WORD : バゲッジ・タグ、預かる、所有者、取り付ける

### 問題 1 3 : 「ルーミングカード」

ルーミングカードには、チェックイン日、チェックアウト予定日を記載する。

ルーミングとはお客様に部屋を割り当てるという意味です。(=ルームアサイン)

ルーミングカードには部屋番号、氏名、チェックイン日、チェックアウト予定日も記載されています。

KEY WORD: ルーミングカード、記載、割り当てる

### 問題 1 4 : 「館内の案内」

お客様がチェックインする時、館内の案内（非常口など）を説明する必要がある。

地震や火災が起きたとき、お客様がスムーズに避難できるように非常口や避難路などの館内の案内をする必要があります。

KEY WORD: 館内案内、スムーズ、非常口、避難路

### 問題 1 5 : 「収入印紙」

5万円以上の領収書には収入印紙を貼る必要がある。

りょうしゅうしょ きんがく しはらった しょうめい かみ まんえんいじょう  
領収書：金額をいくら支払ったかを証明する紙です。5万円以上の

りょうしゅうしょ しゅうにゅういんし は  
領収書には収入印紙を貼ります。

KEY WORD: 収入印紙、領収書

問題 16：「忘れ物の保管」

わすれもの ほかん  
ホテルに忘れ物があり、その所有者がわからない場合、ホテルは7日間  
ほかん はいきぶつ しょぶん  
保管し、そのあとは廃棄物として処分する。

しょゆうしゃ わかる ばあいおとどけ にちかん ほかん にちかん  
所有者が分かる場合お届けします。7日間ホテルに保管します。7日間

たって れんらく ばあいいしつぶつ もより けいさつしょ とどけま  
経っても連絡がない場合遺失物として最寄りの警察署に届けます。

KEY WORD: 所有者、保管、廃棄物、遺失物、警察署、最寄り駅

問題 17：「忘れ物を届ける」

おきゃくさま じ さいふ おいた へや  
お客様がチェックイン時、フロントデスクに財布を置いたまま部屋に  
はいった きゃくしつ でんわ とどけ い  
入ったので、客室に電話をしてから、届に行った。

おきゃくさま わすれもの とき おきゃくさま といあわせ  
お客様の忘れ物があった時、かならずお客様に問い合わせをしてから

きゃくしつ とどけ いきます れんらく きゃくしつ とどけ  
客室に届けに行きます。連絡せずに客室へ届けに行つてはいけません

ん。お客様に取りに来させてもいけません。

## 問題 18 : 「目線」

お客様が部屋の説明を求めてきたので、部屋のパンフレットをずっと  
見ながら、説明した。

説明する時はお客様に顔を向けて説明します。

KEY WORD : 目線

## 問題 19 : 「預けた荷物」

お客様がホテルのフロントに預けた荷物がなくなった場合、ホテル側は  
責任を負わない。

なくなったり、壊れたりした場合ホテルは損害を賠償しなければなら  
ない。

原因がホテル側の問題ではなかった場合ホテルは損害を賠償する必要  
がありません。

KEY WORD : 損害、賠償する

## 問題 20 : 「インバウンド」

インバウンドとは、日本国内に住む人が国内を旅行することである。

インバウンド = 日本へ旅行に来る外国人

KEY WORD : インバウンド