

はしがき

本テキストは、訪日外国人客に英語で対応する際の基本的な表現や説明の仕方を学ぶことを目的とした、英会話の入門テキストです。接客のさまざまな場面において、外国人客と日本人接客スタッフの二者間の会話を多数盛り込んでおり、ロールプレイングによる練習がしやすくなっています。また、本テキストの大きな特色は、*Hospitality on the Scene* というタイトル通り、接客の最前線で活躍する方々から、現場での豊富な経験をもとにしたアドバイスを受けることができる点です。

本テキストでは、訪日外国人客が空港に到着した時から、日本滞在中のさまざまな体験を経て離日するまでの15の場面が展開されています。各ユニットは、接客のそれぞれの場面でよく使われる基本表現 **Key Expressions** と **Vocabulary Check**、それらを組み入れ基本の会話練習をする **PHASE 1**、英語で書かれた交通、宿泊施設、観光地などについての案内文や、日本食、伝統文化体験、お土産などの説明文を読み、そこから得た情報を生かして、3パターンの応用会話練習をする **PHASE 2** から構成されています。現場からのアドバイスに沿って会話に文を付け加えれば、より丁寧な対応に発展させることもできますでしょう。

巻末には、実際の接客の場でよく使われる英語の語句をリストにした単語集と、各ユニットの **Key Expressions** をまとめた表現集を掲載しています。

近年の訪日外国人客の急増にともない、英語による適切でスムーズなコミュニケーションを図ることが、ますます必要とされています。将来接客の職に就くことを志望している皆さんはもちろん、海外から日本を訪れたお客様に歓迎の気持ちを伝えたい、日本で快適な時間を過ごしてもらいたい、日本の魅力を知ってもらいたい、と思っている皆さんにとって、本テキストによる学習がコミュニケーションの助けとなり役立つことを願っています。

本テキストを作成するにあたり、グランド ハイアット 東京、ANA
インターコンチネンタル万座ビーチリゾート、JTB グローバルマーケ
ティング&トラベル、八芳園、庵 町家ステイの皆様にも多大なご協力を
いただきました。心より感謝申し上げます。

著者一同

Contents

Unit 1	Transportation 交通案内	2
Unit 2	At a Check-in Counter (hotel) ホテルでのチェックイン	7
Unit 3	Facilities and Services (hotel) ホテル内の施設やサービス案内	12
	● column (おもてなしの現場から) ANA インターコンチネンタル万座ビーチリゾート	17
Unit 4	Giving Directions 街歩きのための道案内	18
Unit 5	Recommending a Trip 観光スポットを薦める	23
Unit 6	Dining in Japan ① 日本食の紹介①	28
	● column (おもてなしの現場から) 庵 町家ステイ	33
Unit 7	Dining in Japan ② 日本食の紹介②	34
Unit 8	Arranging a Tour 国内旅行の手配	39
Unit 9	Staying at a Ryokan 旅館について	44
	● column (おもてなしの現場から) 八芳園	49
Unit 10	Culture Experience in Japan ① 日本文化体験①	50
Unit 11	Culture Experience in Japan ② 日本文化体験②	55
Unit 12	Japanese Souvenirs ショッピング	60
	● column (おもてなしの現場から) グランド ハイアット 東京	65
Unit 13	Dealing with Health Problems and Emergencies けがや病気の対応	66
Unit 14	Dealing with Complaints and Accidents クレームやアクシデントの対応	71
Unit 15	Upon Departure 帰国に際して	76
	● column (おもてなしの現場から) JTB グローバルマーケティング&トラベル	81
	● Key Expressions 一覧表	82
	● 頻出単語集	85

いろいろな交通機関についての基本的な情報や案内の仕方を学習します。



PHASE

1

空港からホテルまでの行き方を説明する



Key Expressions

- ・ It takes ~ minutes from A to B.
「AからBまでは～分かかります」
- ・ The bus leaves C every ~ minutes.
「バスは～分ごとにCを出ます」



Vocabulary Check 1

次の語句の意味を書きましょう。

1. airport express train
2. airport shuttle bus
3. direct transfer service
4. suggest
5. arrival lobby
6. time table

Conversation

ホテルのスタッフ (Hotel staff) とお客様 (Guest) の会話を聞いて、() に当てはまる語を記入しましょう。

DL 02 CD1-02

Guest: Can you tell me how I get to your hotel from Narita Airport?

Hotel staff: There are airport express trains, and taxis, and an airport (¹) bus. If you prefer the (²) transfer service to the hotel, we suggest the shuttle bus. (³) (⁴) about 90 minutes from the airport to our hotel. It (⁵) 3,000 yen, per person. The bus (⁶) the airport (⁷) 20 minutes.

G: I see. Where can I buy a ticket?

H: There is a ticket counter at the (⁸) lobby of each terminal. You can find the time table and buy a ticket there.



Advice

from JTB グローバルマーケティング&トラベル



しっかりと正しい情報をお客様に理解していただくことが重要です。特に移動情報については、お客様がその移動手段をイメージしやすいように丁寧に説明してみましょう。

提案するときは We suggest ... のほかに We recommend ... と言ってもよいでしょう。

日本だと「リムジンバス」という言い方がよく使われますが、英語では shuttle bus と言います。乗車するバス停の案内と、降車するホテル名をきちんと伝えましょう。



Pair Work

1

ペアを組み、上の会話を声に出して練習しましょう。

Pre-Activity

例を参考に、近くの空港から中心市街のホテルまでの交通手段を調べて、下のリストを完成させましょう。

(例) From Narita International Airport To hotels in Tokyo

Transportation	Time	Fare	Remarks
Narita Express (train)	90 minutes	3,020 yen/person	(train) Getting off at Tokyo Station and take a taxi to the hotel.
Airport Limousine(bus)	80 minutes	3,200 yen/person	(bus) The direct transfer service to the hotel
Taxi	60 minutes	about 25,000 yen/car	

From _____ To _____

Practice

3ページの会話文をアレンジしましょう。上記リストに記入した交通機関を下線部に反映させましょう。

G: Can you tell me how I get to your hotel from _____?

H: There are several ways. If you prefer _____, we suggest _____ . It takes about _____ minutes from the airport to our hotel. It costs _____ yen. _____ .

G: I see. Where can I _____?

H: There is _____ . You can _____ there.

Pair Work 2

ペアを組み、お互いの会話文をそれぞれ声に出して練習しましょう。

 Reading for Information

次のICカードに関する説明を読みましょう。

 DL 03  CD1-03

..... Access and Transportation

Rechargeable prepaid IC cards are recommended when you get around Tokyo. With these cards, you can ride virtually any train or bus in Greater Tokyo Area and many other major cities in Japan with just a simple swipe over a card reader. You can also buy goods from participating shops and vending machines across the country.



In Tokyo, you can purchase two types of IC cards: **Suica** at JR stations and **PASMO** at non-JR stations. Moreover, eight IC cards (Icoca, Kitaca, Toica, Manaca, PiTaPa, Sugoca, Nimoca and Hayakaken) from other major cities of Japan can also be used on the trains and buses of Tokyo.

Advice

from JTB グローバルマーケティング&トラベル



交通系のICカードのほかに、「東京フリーきっぷ（1日乗車券）」(Tokyo Combination Ticket) もあります。お客様の滞在スタイルに合わせてお薦めしてはいかがでしょうか。

 Vocabulary Check 2

次の語句の意味を書きましょう。

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1. rechargeable _____ | 5. swipe _____ |
| 2. prepaid _____ | 6. vending machines _____ |
| 3. get around ~ _____ | 7. purchase _____ |
| 4. Greater Tokyo Area _____ | |

Advice

from JTB グローバルマーケティング&トラベル



交通系ICカードは電車の切符を都度購入する手間が省ける快適な旅行手段の1つですので、お薦めしたいアイテムです。ただし、交通系ICカード購入にはデポジット（deposit）が必要ですからカードの使い方・条件については丁寧に説明しましょう。

Make Dialogues

5ページのICカード説明をもとに、①～③の下線部に適語を入れ、会話を完成させましょう（H=ホテルスタッフ、G=お客様）。完成したらペアを組んで、それぞれの会話を練習しましょう。

サンプル会話例 DL 04 CD1-04 ~ CD1-06

①

G: I'd like to take a train to Tokyo Station. Can you tell me how to buy a ticket?

H: If you would like to get around Tokyo, I recommend that you buy a _____ IC card. There is no need to buy a ticket. It is very convenient because you can ride any _____ in Greater Tokyo Area.

②

G: Where can I buy an IC card?

H: There are _____ types. You can buy Suica at _____ and PASMO at _____.

G: Is it easy to use?

H: Yes, sir. You simply swipe the card over a _____ at the ticket gate.

③

G: Can I use the IC card for shopping?

H: Yes, sir. It can be used not only for riding _____ but also for buying _____ across the country.