

## 外国人おもてなしセミナー（レストラン接客編）

### 1. 入店時

#### (ア) 挨拶

店：Hi または Hello

#### (イ) 人数の確認

店：How many?

客：数字 または A party of 数字

#### (ウ) 満席の場合

店：Sorry, all tables are taken.

客：待ち時間を知りたい場合 How long is the wait?

店：10 分程でございます。About 10 minutes.

#### (エ) 席へのご案内

店：こちらへどうぞ This way, please

#### (オ) 景色の良いお席はいかがですか？

店：How about a table with fine view?

お客様から窓側の席があるか聞かれる場合

客：Do you have a table by the windows (available)?

### 2. 席についたら

#### (ア) メニューを差し出す。

店：Here is the (drink) menu.

#### (イ) 飲み物のオーダーを取る。

店：What would you like to drink?

客：注文をしたいものがわかっている時は I'd like to have .....

わからない場合には Do you have....?で聞いてきます。

#### (ウ) 何個ほしいか聞く場合

店；How many would you like?

(エ) 食べ物のオーダーを取る。

店：What would you like to eat?

客：注文をしたいものがわかっている時は I'd like to have .....

わからない場合には Do you have.....?で聞いてきます。

(オ) オーダーの準備はできましたか？

店：Are you ready to order?

客：準備ができている場合には Yes, Please まだの場合には Not yet

待つてほしい場合には Just a moment などとされます。

(カ) 注文する際

客：Can I have.....?

店：Certainly! または Sure!

(キ) お客様から何かをお願いされる時

客：Can you ....? または Could you

店：できる場合は Sure! できない場合は I'm sorry, we can't

(ク) ラストオーダーを取る (食べ物)

Our kitchen is closing soon, would you like anything else to eat?

(ケ) ラストオーダーを取る (飲み物)

We are taking a last order for drinks. Would you like anything else?

(コ) 皿を下げてもいいか聞く

May I take your plate? または

Are you finished?

### 3. 会計

(ア) 支払いしたいと言う。

客：Check, please

客：Bill, please

(イ) かしこまりました。

店：Certainly! もしくは Sure!

(ウ) 現金かカード、どちらで支払いますか？

店 : Would you like to pay by cash or credit card?

(エ) . . . カードは使えますか？

客 : Do you take ...?

(オ) どのような形で支払いますか？

店 : How would you like to pay?

(カ) 当店ではビザ、マスター、アメリカンエクスプレスを取り扱っております。

店 : We accept Visa, Master, and American Express.

(キ) . . . 円でございます。

店 : That'll be ...yen.

(ク) レシートは必要ですか？

Would you like a receipt?

(ケ) 支払いを部屋につける。

宿 : Would you like to charge it to your room?

お客様から部屋につけたいと言われる場合

客 : Can you charge it to my room?

#### 4. 別れ際の挨拶

(ア) 昼の場合

店 : Thank you very much. Have a nice day!

(イ) 夜の場合

店 : Thank you very much. Have a nice evening!

- 何を言っているかわからないとき  
もう一度言ってもらおう。

Could you say that again ?

Excuse me?

## いよいよロールプレイです！

### レセプション

挨拶⇒予約の確認⇒人数の確認⇒お部屋の決定⇒各種案内⇒会計⇒お部屋までのご案内

- ロールプレイ前に決めておくこと

人数・予約の有無・記帳・部屋の種類・案内内容・会計

### レストラン

挨拶⇒人数の確認⇒満席の場合⇒席へのご案内⇒飲み物⇒食べ物⇒ラストオーダー⇒支払い⇒挨拶

- ロールプレイ前に決めておくこと

店の形態・人数・注文する飲み物・食べ物