

これだけはマスターしたい接客フレーズ

お客さんと接するに当たって、これだけはまずマスターしたいフレーズです。

「いらっしゃいませ」



2

May I help you?

メイ アイ ヘルプ ユー

これは、どんな会話の本にでも「買い物」の項目に必ず書いてある定番表現。お客さんとのコミュニケーションの第一歩ですから、店員としてこの言葉を笑顔でスラスラと言えるようになります。この「May I + 動詞」という表現は相手に何かを頼むときや、相手の了承を求めるときなどに使います。

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| A 「いらっしゃいませ」 | May I help you? |
| B 「どうも」 | Thank you. |
| A 「いらっしゃいませ」 | May I help you? |
| B 「どうも。ただ見ています だけです」 | Thank you. I'm just looking. |
| A 「いらっしゃいませ」 | May I help you? |
| B 「あの箱を見せてください」 | Could you show me that box? |
| A 「どうぞ、ごらんください」 | Here it is. |
| B 「ありがとう。いくらですか」 | Thank you, How much is it? |
| A 「2000円です」 | That will be two thousand |

yen.

- | | |
|----------------------------------|--|
| B 「では、これにします。 プレゼント用に包んでください」 | All right. I'll take it. Could you wrap it as a gift? |
|----------------------------------|--|

「ようこそ」



3

Welcome.

ウェルカム

“Welcome to Japan.” 「日本へようこそ」、 “Welcome to Tokyo.” 「東京へようこそ」、 “Welcome to our store.” 「当店へようこそ」と使って、歓迎の意を表します。

- | | |
|------------------|-------------------------------|
| A 「当店へようこそ」 | Welcome to our store. |
| B 「どうも。すてきなお店です」 | Thank you. It's a nice store. |
| A 「東京へようこそ」 | Welcome to Tokyo. |
| B 「素晴らしい都市です」 | It's a wonderful city. |

「どうもありがとうございます」



4

Thank you very much.

サンキユウ ヴェリ マッチ

相手にお礼を述べる感謝の言葉。日本語には「ありがとうございました」「ありがとうございます」と2通りの言い方がありますが、英語では両方とも “Thank you (very much).” です。ただ、日本人

基本の会話

飲食業

販売業

旅行・交通ほか

はこの表現を誰でも知っていて、どんな状況でも “Thank you very much.” と言いがちです。“Thank you very much.” は感謝する気持ちが深い場合にのみ使います。「どうも」とか「ありがとう」など軽い “Thank you.” もあります。

アメリカでは、チップを受け取る人がチップの金額によって、“Thanks.” “Thank you.” “Thank you very much.” “Thank you so very much.” と使い分けているようです。

B 「どうも助けてくれてありがとう。 Thank you for your help.
チップです」 Here’s your tip.

A 「どうもありがとうございます」 Oh, Thank you so much.

A 「485円です」 It’s four hundred and
eighty-five yen.

B 「500円でおつりはいりません」 Here’s 500 yen. Keep the
change.

A 「どうも」 Thanks.

「どういたしまして」

5

You’re welcome.

ユア ウェルカム

相手から “Thank you (very much).” と言われたときには、“You’re welcome.” と反応しましょう。

B 「いろいろありがとう」 Thank you for everything.

A 「どういたしまして」 You’re welcome.

「申し訳ございません」

6

I’m sorry.

アイム ソーリー

“I’m sorry.” と “That’s all right.” 「いいえ、かまいません」 はセットで覚えましょう。

B 「コーヒーでなくミルクです」 I wanted milk, not coffee.

A 「申しわけございません」 I’m sorry.

A 「間違いをしてすみません」 I’m sorry for the mistake.

B 「いいえ、かまいません」 That’s all right.

「少々お待ちください」

7

One moment, please.

ワン モーメント プリーズ

人を待たせるときの表現。商品の在庫をチェックしたり、担当者のもとに何かを聞きに行ったり、お客さんのそばから離れるときには、必ず言いましょう。

A 「ちょっとお待ちください。 One moment, please.

在庫をチェックいたします」 I’ll check the stock.

B 「はい」 All right.

A 「ちょっとお待ちください。 One moment, please.

基本の会話

飲食業

販売業

旅行・交通ほか

「どこに置き忘れたか覚えていますか？」

Do you remember where you left it?

忘れ物のお問い合わせがあったときの表現です。

B 「忘れ物をしました……」 I think I left something here.

A 「どのようなものか詳しく教えていただけますでしょうか？」
Could you tell me what it looks like in detail?

B 「赤い財布です」 It's a red wallet.

A 「どこに置き忘れたか覚えていますか？」
Do you remember where you left it?

B 「一番奥のテーブルにあるかもしれない」
It may be on the table at the far back.

A 「お忘れになったのはこちらですか？」
Is this what you left?

A 「そういったものは届いておりません。見つかり次第、ご連絡します」
We haven't received anything like that here.
We'll contact you as soon as we find it.

B 「ありがとうございます」 Thank you very much.

返品などをお断りする際のフレーズ

39

「返品・交換の際は、1週間以内にレシートと一緒にお持ちください」

For a return or an exchange, please bring it back within a week together with your receipt.

「不良品以外は、返品・交換はできません」

I'm afraid (that) except for defective items, we don't accept returns or exchanges.

*不良品= defective item/product

「開封後の返品は承れません」

I'm afraid (that) we don't accept returns after items have been opened.

基本の会話

飲食業

販売業

旅行・交通ほか

- フレンチ、イタリアン、和風などです。
French, Italian and Japanese.
- ステーキ（パスタ）の加減は？
How would like your steak (pasta) ?
- レア、ミディアム、それともウエルダンですか？
Rare... Medium... or Well done...?
- 水をください。
May I have some water, please?
- デザートはついていますか？
Does it include a dessert?
- おかわりはいかがですか？
Would you like another helping?
- これは注文していません。
I did not order this.
- 同じものをお願いします。
The same for me, please.
- ご注文はこちらのタブレット端末をご利用くださいませ。
Please use this tablet to order.
- ご注文はこちらのQRコードをスキャンして、スマートフォンからお願
いします。
Please scan this QR code with your smartphone to order.
- こちらのメニューは、テイクアウトでもデリバリーでもご注文いただ
けます。
This dish is available both to go and for delivery.
- 生ものなので、お持ち帰りはできません。
I'm afraid (that) you can't take it home because it's
perishable.
- お車を運転される方へのアルコール提供はできかねます。
I'm sorry, but we cannot serve alcohol to drivers.
- 当店では離乳食の用意はございません。
I'm sorry, but we don't serve baby food.

会計

47

- 勘定をお願いします。
May I have the bill (check), please?
- 支払いは別々にしたいのですが。
May we have separate bills (checks), please?
- テーブルでお支払いください。
Please pay at the table.
- クレジットカードは使えますか？
Do you take credit cards?
- どのクレジットカードでも使えます。
We take any credit card.
- 領収書を差し上げますか？
Would you like a receipt?
- サービス料は含まれております。
The service is included in the bill (check).
- 消費税は、テイクアウトは8パーセント、店内飲食は10パーセント
です。
Sales tax is 8% for to-go items and 10% for eat-in.
*消費税は、consumption tax ともいう

Izakaya/Japanese-style Pub

10 居酒屋

58

- あなた お飲物からご注文をいただけますか？
Would you like to order your drinks?
- お客様 そうだな。まずは、びんのビールを3本。それから、つまみは何か発酵食のようなものを。
Well, three bottled beers first. Then, for the appetizer, do you have something fermented?
- あなた はい、納豆がありますが。
We have natto, fermented soybeans, and...
- お客様 じゃあ、納豆にしよう。
Okay, let's eat natto.
- あなた わかりました。サラダは別にお持ちします。お料理は、どうされますか？
Thank you. There will be side salad as well. What about the main dishes? Today's recommendations are a sashimi platter, and an assortment of pickled vegetables.
- お客様 では、サシミ盛り合わせとつけもの、それに梅干し入り焼酎をお湯割りで。
Then we'll have the sashimi platter and the pickled vegetables, please. And shochu with hot water and pickled plums.

覚えたいフレーズ

- 何か温かいものをお持ちしましょうか。
Would you have something warm?
- ほかの料理は後で注文します。
We'll order some other food later.



- もっと値段の安い料理はありますか？
Do you have something less expensive?
- もう少しお飲物はいかがですか？
Would you like some more drinks?
- このお飲物はサービスです。
These drinks are on the house.
- 飲み放題は2時間以内でお願いします。
You can drink as much as you like for two hours.
- 食べ放題は2時間です。
It's all you can eat for two hours.

単語

- 飲み放題/all you can drink
オール ユー キャン ドリンク
- 食べ放題/all you can eat
オール ユー キャン イート
- 生ビール/draft beer
ドラフト ビア
- 缶ビール/canned beer
キャンド ビア
- びんビール/bottled beer
ボトルド ビア
- 地ビール/local beer
ローカル ビア
- 日本酒/sake
サケ
- 焼酎/shochu/a clear, distilled liquor
ア クリア ディスティルド リカー
- ソフトドリンク/soft drinks
ソフト ドリンクス
- 郷土料理/local dish
ローカル デイッシュ
- 納豆/natto/fermented soybeans
ファーメンテッド ソイビーンズ
- つけもの/pickled vegetables
ピクルド ベジタブル
- 梅ぼし/pickled plums
ピクルド プラムス
- 枝豆/boiled soybeans
ボイルド ソイビーンズ
- おさしみ盛り合わせ/sashimi platter
サシミ プラター
- 揚げもの/deep fried dishes
ディープ フライド デイッシュス
- おにぎり/onigiri/rice balls
ライス ボールズ

基本の会話

飲食業

販売業

旅行・交通他ほか

Supermarket

01 スーパーマーケット

64

- あなた 本日は特売日でございます。 We have a special sale today.
- お客様 何が目玉商品ですか? What are you recommending today?
- あなた 精肉、鮮魚、野菜、果物のコーナーの商品が表示価格より5%引きになっております。 We have a five percent discount for meat, fish, vegetables and fruits.
- お客様 それは良かったわ。 Well, that's nice.
- あなた 有機栽培品のコーナーもございます。 We have a section for organic vegetables.
- お客様 ところで、キャットフードはどこで、キャットフードはどの通路でしたっけ? By the way, where can I find cat food?
- あなた あそこの左から2番目の通路です。 It's there on the second aisle from the left.
- こちらへどうぞ。 Please come with me.

覚えたいフレーズ

- 冷蔵食品のコーナーは右の奥です。
The frozen foods are at the back to the right.
("to the right" = 右寄り "on the right" = 右側)
- ご進物ですか? 包装いたしますか?
Is this a gift? Shall I gift-wrap it?
- 冷蔵庫で2週間もちます。
It will keep for two weeks in the fridge.

- 野菜の鮮度には自信があります。
Our vegetables are all fresh.
- どうぞ、ごゆっくり!
Enjoy your shopping!

単語

- レジ/cash register/till
キャッシュ レジスター/ティル
- カート/shopping cart
ショッピング カート
- かご/basket
バスケット
- ビニール袋/plastic bag
プラスチック バッグ
- 紙袋/paper bag
ペーパー バッグ
- 通路/aisle
アイル
- 棚/shelf
シェルフ
- リンゴ/apples
アップル
- イチゴ/strawberries
ストロベリー
- スイカ/watermelons
ウォーターメロンズ
- メロン/melons
メロンズ
- ミカン/mandarin oranges
マンダリン オレンジ
- さくらんぼ/cherries
チェリー
- パイナップル/pineapples
パイナップル
- レモン/lemons
レモンズ
- グレープフルーツ/grapefruits
グレイプフルーツ
- アボカド/avocados
アボカド
- バナナ/bananas
バナナ
- ぶどう/grapes
グレイプ
- 柿/persimmons
パーシモンズ
- 大根/daikon radishes
ダイコン ラッディッシュ
- ニンジン/carrots
キャロット
- なす/eggplants (米)/aubergines (英)
エッグプランツ/アーバジンス
- きゅうり/cucumbers
キューカンバーズ
- ほうれん草/spinach
スピナッチ
- 豆類/beans
ビーンズ
- たまねぎ/onions
オーニオンズ
- にんにく/garlic
ガーリック
- ショウガ/ginger
ジンジャー

基本の会話

飲食業

販売業

旅行交通ほか

At a Gas Station / Petrol Station

08 ガソリン・スタンド

92

| | | |
|-----|-----------------------------------|--|
| あなた | 満タンにしますか? | Shall I fill it up, ma'am? |
| お客様 | オーケー、お願いします。 | OK, please. |
| あなた | 現金ですか? カードですか? どの等級のガソリンですか? | Cash or card? And which grade? |
| お客様 | 現金で、レギュラーを。 | Cash. Regular. |
| あなた | わかりました。車を洗いましょうか? | Yes, ma'am. Shall we wash the car, too? |
| お客様 | いや、洗わなくいい。 でも、タイヤ圧をチェックしてください。 | No, I don't think so. But please check the tire pressure. |
| あなた | かしこまりました。 | Yes, ma'am. |

覚えたいフレーズ

- 給油口のふたをあけてください。
Could you open the cap?
- 灰皿の中のごみを捨てますか?
Shall I empty the ashtray?
- 車のキーをお借ります。
I'll take the car-keys.
- サイドミラーをたたんでください。
Please put the side mirrors down.
- タイヤを洗ってくれますか?
Can you wash the tires?
- 窓をお拭きします。
I'll wash the windows.

- お車を誘導します。お気をつけて。
I'll help you out. Take care!

単語

- レギュラー・ガソリン/regular
レギュラー
- ハイオク・ガソリン/premium
プレミアム
- 給油ふた/cap
キャップ
- ハンドル/steering wheel
ステアリング ウィール
- バック・ミラー/rear view mirror
リア ビュー ミラー
- サイド・ミラー/side mirror
サイド ミラー
- フロントガラス/windshield(米)
windscreen(英)
ウインドシールド/ウインドスクリーン
- 計器板/dashboard
ダッシュボード
- ナンバープレート/license plate/
number plate
ライセンス プレート/ナンバー プレート
- アクセル/accelerator
アクセレーター
- サイドブレーキ/parking brake/
hand brake
パーキング ブ레이크/ハンド ブ레이크
- ボンネット/hood
フード
- パンク/flat tire/puncture
フラットタイヤ/パンクチャー
- クラクション/horn
ホーン
- ウインカー/indicator
インディケイター
- バックギア/reverse
リヴァース
- ガソリン/gas(米)/petrol(英)
ギャス/ペトル
- エンスト/to stall/stalling
トウ ストール/ストーリング
- カーナビ/satellite navigation
system
サテライト ナヴィゲイション システム
- ガソリンスタンド/service
station/gas station(米)/petrol
station(英)/garage(英)
サービスステーション/ギャス ステーション/ペトル
ステーション/ガラージ
- 運転席/driver's seat
ドライバース シート
- 助手席/front passenger seat
フロント パセンジャー シート
- 後ろの席/back seat
バック シート
- 前の席/front seat
フロント シート
- ブレーキ/brake
ブレイク

基本の会話

飲食業

販売業

旅行交通ほか

