

# A HAPPY NEW YEAR Hotelier

ホテリエ通信 vol.12

新春号 2008/1/1

ホテリエスタッフ



〒662-0911 西宮市池田町 3-1 サンテック BLD202

TEL0798-22-2057 FAX0798-22-2054

発行者 株式会社 ホテリエスタッフ 編集 竹中 幸司  
E-mail : hotelierjp@yahoo.co.jp

## 第7回 ホテリエセミナー(ホテル英会話)の報告

先日、2007年12月13日(木)ホテリエスタッフ主催『ホテル英会話セミナー』を開催致しました。  
ホテル学校で英会話を専門に教育されていたその実力の一部に参加できなかった方にも少しご紹介しておきます。

### 接客英会話の基本

日本にお越しになる外国人のお客様は年々増えており、サービス業に従事する者には、お客様とのコミュニケーションの手段として、英語を聞き、話し、読み、書くの総合的なスキルの必要性が高まっています。今回は接客英会話で気をつけなければならないこと、文化の違いから日本人がよく間違える点を記述します。

- 1・Make eye contact! 相手の目をしっかりと見て胸を張って話す
- 2・Speak loudly and slowly! 大きな声でゆっくりと話す
- 3・Use body language! 身振り手振りを交えて話す
- 4・Don't worry about grammar! 文法をあまり気にせず話す
- 5・Be confident! 自信を持って話す

重要度順

- 1・Intonation: 口調・抑揚・声量＝気持ちを込める
- 2・Expression: 表情(笑顔)＝明るく爽やかに
- 3・Eye-contact: 目線＝相手の目を見る
- 4・Politeness: 丁寧語＝やわらかく丁寧な言い回し、および語調
- 5・Fluency: 流暢性＝聞き取りやすいスピード
- 6・Pronunciation & Accent: 発音、アクセント＝聞き取りやすい正しい発音
- 7・Grammar: 文法＝理解されるための正しい英語

\* 挨拶: 明るく親しみやすい表情で挨拶するのは当然ですが、抑揚(intonation)に気をつけ、明るい声調で発声することが肝要です。  
挨拶言葉の後には、お客様のお名前かお名前がわからないときは sir / madam(単数)、gentlemen / ladies(複数)を付けると丁寧になります。

例) Good morning, Ms. Bush. / Good afternoon, sir and madam. / Good evening, gentlemen.

- \* 食事中にテーブルを訪問し、問題がないか聞く。Is everything all right, sir, madam?
- \* 返事: かしこまりました＝Certainly, sir. / Yes, madam. / Fine, sir. などを使い分ける。毎回同じ返答では、上手な会話とは言えない。
- \* 部署・ホテルを代表として返答する場合は主語は We を使う。

例) We are very sorry for the inconvenience. ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません

- \* 荷物の数を確認するとき: all ではなく everything を使う ○Is this everything, sir? お荷物は他にございませんでしょうか  
× Is this all your baggage. お荷物がこんなにあるのですか × Is this all you have? お荷物はこれだけしかないのですか
- \* 英語・米語の違い: サービス員は両方の言い方を覚えておくべき

荷物: (米)baggage (英)luggage エレベーター: (米)elevator(英)lift ベルマン: (米)bellhop (英)porter / bellman  
請求書: (米)check (英)bill 地下鉄: (米)subway (英)underground 1階: (米)first floor (英)ground floor

- \* 直接的な言い方を使わず、間接的に言うことで丁寧になる  
どうぞお座りください: ○Have a seat, please. × Sit down, please.  
お名前を頂戴できますでしょうか: ○May I have your name, please? × What is your name, please?  
少々お待ちください(電話): ○Hold the line, please? × Wait for a moment, please.

- \* 行く/持って行く は、英語では相手の立場に立って言うので、go / take ではなく come / bring を使う。

例) I'm coming up to your room right away. すぐにお部屋にお伺いします

Our bellhop will bring up your baggage to your room. お荷物は、ベルマンがお部屋にお届け致します

- \* お客様のおっしゃったことが理解できないときに照れ笑いするのは、お客様には不自然です。理解できずに困っているという意思表示をしっかりとすべきです。お客様に笑顔でお声をかけるときも、話を聞く間じゅうスマイルしていると、相手を見下しているように思われます。会話の始めと終わりに、短めのスマイルを印象よく残すよう努力してください。

### 【練習問題: 英訳】

- ① ウイスキーはどのように召し上がりますか?
- ② レモンはお付けしますか?(トマトジュースをご注文のゲストに)
- ③ お帰りなさいませ(外出から戻ってきた宿泊客に)
- ④ どうぞご自由にサラダバーをご利用くださいませ
- ⑤ 個人のご予約ですか、それとも法人のご予約ですか?

### 【解答】

- ① How would you like your whisky?
- ② With lemon, sir?
- ③ Good evening, sir?
- ④ Please help yourself to the salad bar.
- ⑤ Is this an individual booking or a company booking?



## 新年会イベントのお知らせ

新春を祝うべく下記の日に新年会と新春大ポーリング大会を開催いたします。スタッフの皆様には、万障お繰り合わせの上、奮ってご参加いただき、ホテリエスタッフの2008年を皆さんとともにスタートしたいと思います。

日時&場所 17:00～ ホテリエ新春大ポーリング大会 (梅田・桜橋ポウル 6F 16:30 集合)

2008年1月17日(木) 19:00～ ホテリエ新年会 (ホテルモントレ大阪 8階 エスカレー)

参加費 現役ホテリエスタッフ 無料 (ポーリング靴代 個人負担) 一般 (ポーリング ¥1000・新年会 ¥2000)

参加申込 締め切り 2008年1月7日(月) 厳守! ホテリエスタッフ事務室まで TEL0798-22-2057 Mail: hotelier\_office@hotelier.co.jp



## 第8回ホテリエセミナーのお知らせ

大阪学院大学 ホスピタリティインダストリー研究所『金子 順一』講師による「ホテル危機管理」のセミナー



<プロフィール>

1959年青山学院大学経済学部商学科卒業  
 1961年東京YMCA国際ホテル学校卒業  
 同年 大成観光株式会社(現ホテルオークラ)入社。  
 1977年グアムホテルオークラ総支配人  
 1995年ホテルオークラ神戸取締役販売促進部長兼宿泊部長  
**金子 順一氏** 1998年ホテルイースト21東京代表取締役専務総支配人  
 2003年ホテルオークラ福岡代表取締役社長総支配人  
 現在 大阪学院大学 ホスピタリティインダストリー研究所客員研修員  
 (主担当科目 ホスピタリティ・アカウンティング、ホテル危機管理)

お申し込みは右記まで 2008年2月29日(金)締切 担当 竹中 TEL 0798-22-2057 Mail k\_takenaka@hotelier.co.jp

日時 平成20年3月11日(火)

14:30~ (13:30~受付)

参加費 ホテリエスタッフ 無料

一般 1,000円

場所 西宮市勤労会館



## ミシュランガイド東京 三ツ星獲得店

今回、アジア初のミシュランガイド東京が出版されました。  
 今後は関西版も出版されるようになることでしょう。ホテル・接客業界で活躍される皆様も励み・目標に見てください。  
 それでは、今回はミシュランガイド東京にて三ツ星に輝きました8店舗をご紹介しますので、機会があれば覗いてみてください。

和食

- ・『神田』 食材を吟味し、季節感を大切に作る料理。
- ・『濱田家』 1912年に創業した老舗料亭。
- ・『小十』 「自然であること」を信念に卓越した素材の洗練された料理。

寿司

- ・『すきや橋 次郎』 1965年の開業。海外の名の馳せる寿司店。
- ・『鮎 水谷』 10席のカウンターの味わい深い江戸前寿司。

現代風フランス料理

- ・『カンテサンス』 2006年春オープン。1形式のコース限定。
- ・『ジョエル・ロブション』 フランス料理人である自分の名を冠した店。

フランス料理

- ・『ロオジェ』 絵画など芸術品や現代的タッチな味わい豊かな料理。

## ホテリエスタッフ スキー&スノーボードツアー

日程 3月4日(火)・5日(水)

会費 ¥10,000-

(一泊二食付・バス代込)

場... 一里野高原ホテル

一里野温泉スキー場



申し込み期間 2月20日(水)までにご連絡下さい。  
 株式会社ホテリエスタッフ 担当 巳波 & 野里  
 TEL 0798-22-2057 FAX 0798-22-2054  
 E-MAIL hotelier\_office@hotelier.co.jp まで

## 年間行事計画 (2008年度)



1月 17日(木)  
 3月 4日・5日  
 3月 11日(火)  
 4月 16日(水)  
 5月 7日・8日  
 17日・18日  
 6月 12日(木)

ホテリエ大ボーリング大会 (担当 野里) 裏面参照  
 ホテリエスキー&スノーボードツアー (参加費 一部ホテリエ負担 担当 巳波&野里)  
 ホテリエセミナー (担当 高橋) 上記参照  
 ホテリエインスペクション (内容 未定) (担当 藤岡)  
 ホテリエ研修1 (2班に分けて実施 淡路島にて予定)  
 ホテリエ研修2 (担当 巳波)  
 ホテリエパレーの祭典 (担当 野里)

7月 2日~4日 ホテリエダイビングツアー (参加費 一部ホテリエ負担) (担当 巳波)  
 26日・27日 ホテリエ研修1(2班に分けて実施 淡路島にて予定)  
 8月 7日・8日 ホテリエ研修2 (担当 巳波)  
 9月 11日(木) ホテリエB.B.Q大会 (場所 未定) (担当 野里)  
 10月 9日(木) ホテリエソフトの祭典 (担当 野里)  
 11月 11日(火) ホテリエセミナー (内容 未定) (担当 藤岡)  
 12月 9日(火) ホテリエインスペクション (内容 未定) (担当 藤岡)



注 上記内容については予定の為、変更する場合があります。詳細が決定次第 メール・チラシにて皆様にお伝えいたします。

## 健康診断のお知らせ



健康管理、福利厚生の一貫と致しまして、健康診断を受診して頂こうと考えております。  
 期間は、1月31日までに受診願います。(特に強制ではございません)  
 都合の良い日に各自で近隣の病院で受診してください。  
 受診料金は各自負担して頂き、後日 診断書と領収書にて返金(上限あり)致します。

\* 基本的な一般健康診断で受診下さい。料金は4000円~8000円ぐらいで受診できます。

健康診断を希望される方は、一度 竹中までご連絡下さい。TEL 0798-22-2057 E:MAIL k\_takenaka@hotelier.co.jp

