

1 課 いらっしゃいませ。

Can-do 01 :お客様の 予約内容を 理解して、チェックイン対応ができる

Can-do 01 : Memahami pemesanan dan para tamu dan menanggapi permintaan para tamu.

Can-do 01 : Understands the customer's booking details and is able to handle the check-in process



会話

アユさん: いらっしゃいませ。

田中さん: チェックインを、お願いします。

アユさん: かしこまりました。ご予約(よやく)のお名前を、おうかがい してもよろしいでしょうか？

田中さん: 田中です。田中一郎(たなか いちろう)で予約(よやく)しています。

アユさん: 田中一郎様ですね。ご予約を確認(かくにん)いたします。

田中様、二泊三日で うけたまわっております。

お部屋(へや)はシングルルームの禁煙室でよろしいでしょうか？

田中さん: はい、シングルルームの禁煙室で、お願いします。

アユさん: かしこまりました。それでは、こちらの チェックイン用紙に

ご記入(きにゅう)を お願いいたします。

田中さん:(チェックイン用紙を記入する)はい、わかりました。

アユさん: ありがとうございます。朝食の ご予約は ございませんが いかがいたしましょうか？

田中さん: そうですね、では、(朝食)お願いします。

アユさん: かしこまりました。朝食は 7 階(ななかい)のレストランで、午前 7 時から 10 時までご利用いただけます。お部屋は 8 階の 805 号室 でございます。

こちらが ルームキーと、朝食の チケットで ございます。

田中さん: ありがとうございます。

アユさん: また、何か わからないことがございましたら、フロントまで お知(し)らせください。

田中さん: わかりました。

アユさん: それでは、ごゆっくり お過(す)ごください。

田中さん: ありがとうございます。

ことばと表現

★ことば★

フロントスタッフ

チェックイン

チェックイン用紙

チェックアウト

シングルルーム
ダブルルーム
ツインルーム
禁煙室(きんえんしつ)
喫煙室(きつえんしつ)
レストラン
チケット
ルームキー
二泊三日(にはくみっか)

★表現★

いらっしやいませ
かしこまりました
よろしいでしょうか
いかがいたしましょうか
お過ごしください
うけたまわっております

基礎知識 接客態度と敬語

日本では、どんなときも お客様のほうが 立場が上です。お客様に対して 失礼のないように、常に 笑顔を 心がけ、丁寧な 言葉を 使しましょう。

お客様と 話すときは、丁寧な言葉(敬語)を 使います。

悪い例:「名前は?」「これ、書いて。」「部屋は8階です。かぎ、どうぞ。」

いい例:「ご予約の お名前を 教えてください。」「こちらの チェックイン用紙に ご記入 ください。」「お部屋は 8階の 805号室です。こちらが ルームキー です。」

このように、敬語を正しく使い、丁寧に対応することで、お客様に 満足して いただける接客を 心がけましょう。

Sikap dan tata krama kepada tamu

Di Jepang, tamu selalu berada di posisi yang lebih tinggi daripada Anda. Untuk menghindari sikap tidak sopan kepada tamu, cobalah untuk selalu tersenyum dan menggunakan bahasa yang sopan.

Gunakan bahasa yang sopan (keigo) saat berbicara dengan tamu.

Contoh yang tidak baik : “Siapa nama Anda?” Tulislah nama Anda. Kamar Anda ada di lantai delapan. Ini kuncinya.

Contoh yang baik : “Tolong beritahu saya nama reservasi Anda. Silahkan mengisi kertas check-in ini. Kamar Anda ada di lantai delapan, kamar 805. Ini kunci kamar Anda.

Dengan cara ini, Anda dapat memastikan kepuasan tamu dengan menggunakan kata sapaan yang benar dan sopan.

練習問題

問題 1: 内容理解

この会話から、田中さんはどのような部屋に宿泊する予定ですか。

正しいものを一つ選びなさい。

ア. ツインルームの禁煙室 イ. シングルルームの禁煙室 ウ. シングルルームの喫煙室

問題 2: 語彙

会話中の「ご記入(きにゅう)を お願いいたします。」の下線部「ご記入」と同じ意味で使われる言葉として、適切なものをア・イ・ウの中から一つ選びなさい。

ア. 書くこと イ. 話すこと ウ. 読むこと

コラム ホテルの職種

日本のホテルには、いろいろな 職種が あります。それぞれ の職種が、ホテルで 大切な 役割を 果たしています。

フロントスタッフ

お客様が ホテルに 来たときに 最初に 会う 人です。ホテルによっては、駐車場係やベルスタッフが お出迎えます。チェックインや チェックアウトの 手続きを します。お客様の 質問に 答えたり、困ったことが あれば 助けたり します。

客室係(きゃくしつがかり)

お客様が 泊まる部屋を 掃除したり、きれいに 整えたり する 人です。ベッドメイキングや アメニティの 補充などを 行います。お客様が 快適に 過ごせるようにします。

レストランスタッフ

ホテル内の レストランで 働く 人です。料理や 飲み物を 用意し、お客様が 食事を 楽しめるようにします。オーダーを 取ったり、料理を 運んだり します。

婚礼スタッフ

結婚式や パーティーを 手伝う 人です。会場の 準備や、お客様の 案内を 行います。結婚式がスムーズに 進むように サポート します。

これらの 職種の 人たちが 協力して、お客様に サービスを しています。ホテルでの 仕事は、チームワークが とても 大切です。

★翻訳

Pekerjaan di hotel

Ada banyak jenis pekerjaan yang berbeda di hotel yang ada di Jepang. Masing-masing pekerjaan ini memiliki peran penting di hotel.

Staf resepsionis

Orang pertama yang Anda temui saat tiba di hotel. Mereka bertanggung jawab atas prosedur check-in dan check-out. Mereka bertugas menjawab pertanyaan para tamu dan membantu para tamu jika memiliki masalah.

Petugas kamar

Mereka adalah orang-orang yang membersihkan dan merapikan kamar, dimana tempat para tamu menginap. Mereka merapikan tempat tidur dan mengisi ulang kembali kebutuhan kamar seperti tisu, sabun, dan lainnya. Mereka memastikan bahwa para tamu merasa nyaman menginap.

Staf restoran

Mereka adalah orang-orang yang bekerja di restoran hotel. Mereka menyajikan makanan dan minuman serta memastikan bahwa para tamu menikmati makanan mereka. Mereka juga menerima pesanan dan menyajikan makanan.

Staf untuk acara pernikahan

Staf ini membantu acara pernikahan dan pesta. Mereka mempersiapkan tempat dan memandu para tamu dan juga membantu memastikan bahwa pernikahan berjalan dengan lancar.

Orang-orang di posisi ini bekerja sama satu sama lain untuk melayani para tamu. Untuk bekerja di hotel, kerja sama tim sangat penting