

酒店外语培训丛书

潘寿君◎主 编  
潘 蕾◎副主编

# 酒店日语

## ホテル日本語 第2版

北京高校日语专业教师团队倾力打造  
10年权威教材全新升级!

7大章节 + 22个场景 + 70个对话  
完美涵盖酒店工作方方面面，助你变身酒店日语高手!

★含MP3★  
配套音频

全面实用场景分类 + 酒店工作必会表达  
酒店从业者必备会话宝典



北京第二外国语学院  
旅游教育出版社

酒店外语培训丛书

# 酒店日语

ホテル日本語 第2版

主 编◎潘寿君

副主编◎潘 蕾

参 编◎（以姓氏笔画为序）

江新兴 李抗美 杨 玲

周 莉 颜 慧

北京·旅游教育出版社

责任编辑：赵 天

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店日语 / 潘寿君主编. — 2版. — 北京: 旅游教育出版社, 2017. 1

(酒店外语培训丛书)

ISBN 978-7-5637-3511-2

I. ①酒… II. ①潘… III. ①饭店—日语 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第320295号

酒店外语培训丛书

酒店日语

(第2版)

主 编 潘寿君

副主编 潘 蕾

参 编 江新兴 李抗美 杨 玲

周 莉 颜 慧

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京艺堂印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	880毫米×1230毫米 1/32
印 张	8.25
字 数	214千字
版 次	2017年1月第1版
印 次	2017年1月第1次印刷
定 价	32.80元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

据有关部门统计,2015年全年中国接待日本游客达500万人次。酒店作为中国对外交流的形象窗口之一,正在面临着更大的挑战。如何有效地进行日语培训、如何提高酒店服务管理人员的日语水平和实际问题的解决能力,已成为中国酒店业亟待解决的问题。编者总结了自己多年的教学与实践经验,从语言学习的角度精心编写了本书,希望对中国酒店业的日语教育与培训有所帮助。

本书共分七章,每章由对话、单词、拓展词汇、常用短句和翻译五个部分组成。着重从前台、客房、餐饮、康乐、会展及其他相关服务等方面综合地介绍酒店服务管理人员在实际工作中可能会遇到的语言问题,并对各个场景加以解说。希望通过对每个章节内容的学习,学员能够掌握相关场景下的日语语言表达、了解接待日本游客的方法。

本书首版于2003年,是第一批针对酒店工作编写的实用日语教程之一。经过十余年的使用,得到了广大院校师生及酒店相关从业人员的认可。为进一步完善本书内容,我们结合行业发展的新情况及各方反馈意见,对其进行了第二版修订,主要修订内容如下:首先,从文字细节上修订并丰富完善了第一版的内容,使语言表达更加专业地道;其次,针对全书解说部分增加了对应的中文译文,使全书知识点更加便于学习者理解;最后,对书中陈旧的内容进行

更新，并补充了网络、APP 相关内容，使内容更加切合当前酒店行业从业者的需求。

本书是集体努力的成果。编写分工如下：第 1 章由潘寿君执笔，第 2 章由李抗美执笔，第 3 章由潘蕾执笔，第 4 章由周莉执笔，第 5 章由杨玲执笔，第 6 章由颜慧执笔，第 7 章由江新兴执笔。第一版由潘寿君统稿并最后审定，第二版修订工作由潘寿君和潘蕾统筹完成。

另外，在本书的编写过程中，我们得到了北京第二外国语学院日本专家俵山雄司先生的指导和热心帮助。在此，特表示衷心的感谢。

我们力求全面、详细地介绍各项酒店业务相关用语，期待能实现编写本书的初衷。然而，由于在获取资料上的难度和酒店工作情况的复杂性，以及作者在这方面知识与水平的局限，不当或错误之处在所难免，我们真诚地希望各位同仁与广大读者给以批评指正，以求不断完善本书。

编者

2016 年 10 月

## 第一章 フロント (I)

<b>第1節</b>	<b>ホテルの予約</b> .....	002
会話1	団体の予約 .....	002
会話2	個人の予約 .....	004
<b>第2節</b>	<b>チェックイン</b> .....	011
会話1	団体 .....	011
会話2	個人 .....	013
<b>第3節</b>	<b>コンシェルジュ</b> .....	020
会話1	部屋の案内 .....	020
会話2	外出 .....	022
会話3	伝言 .....	022
会話4	部屋交換の交渉 .....	024
<b>第4節</b>	<b>チェックアウト</b> .....	031
会話1	団体の手続き .....	031
会話2	個人の手続き .....	032
会話3	交通予約の依頼 .....	033

## 第二章 フロント (II)

第5節	空港のコンシェルジュ	040
会話1	出迎え	040
会話2	予約	042
会話3	確認	043
第6節	ビジネスセンター	051
会話1	ホテル内の案内	051
会話2	ビジネスセンター	052
会話3	郵便物	053
会話4	誕生祝い	055
第7節	電話オペレーター	063
会話1	外線からの電話の取り次ぎ	063
会話2	ダイヤル直通電話の案内	065
会話3	電話の故障とモーニングコール	067

## 第三章 客室

第8節	客室サービス	078
会話1	部屋の整頓	078
会話2	病気	080
会話3	苦情への対応	081
第9節	両替、洗濯物と忘れ物	090
会話1	両替	090
会話2	クリーニングの依頼	091

会話 3	お客様の忘れ物	093
<b>第 10 節</b>	<b>修繕</b>	102
会話 1	調節	102
会話 2	修理	103
会話 3	エレベーター	104

## 第四章 飲食部門

<b>第 11 節</b>	<b>食事や宴会の予約</b>	112
会話 1	食事の予約	112
会話 2	宴会の予約	114
会話 3	会議食事の予約	116
<b>第 12 節</b>	<b>レストランでのサービス</b>	123
会話 1	客を迎え、席へ案内する	123
会話 2	飲み物や食事の注文及びサービス	124
会話 3	宴会のサービス	126
会話 4	バーで	127
会話 5	勘定	129
<b>第 13 節</b>	<b>ルームサービス・仕出し</b>	138
会話 1	ルームサービスの予約	138
会話 2	ホテルのルームサービス	139
会話 3	仕出しの予約	140
会話 4	会社への仕出し	141



## 第五章 エンターテインメント

第 14 節	室内娯楽施設	150
会話 1	室内施設の紹介	150
会話 2	施設利用の案内	151
第 15 節	室外娯楽施設	160
会話 1	ゴルフ	160
会話 2	休暇村	162
第 16 節	ナイトエンターテインメント	172
会話 1	打ち合わせ	172
会話 2	ナイトクラブ	173
会話 3	ショー、カラオケ、茶芸サロンなど	175

## 第六章 会議展示部

第 17 節	会議のサービス (I)	186
会話 1	会議の予約	186
会話 2	会場の飾り付け	187
会話 3	視聴覚設備	188
第 18 節	会議のサービス (II)	195
会話 1	一般サービス	195
会話 2	会議の接待	196
会話 3	突発的事件の解決	197
第 19 節	展示のサービス	203
会話 1	展示会場の予約	203

会話 2	展示会の打ち合わせ	204
会話 3	展示会の荷物運送	205

## 第七章 関連サービス

<b>第 20 節</b>	<b>観光</b>	212
会話 1	観光の予約	212
会話 2	ガイドサービス	215
会話 3	観光情報	217
<b>第 21 節</b>	<b>買い物サービス</b>	230
会話 1	買い物	230
会話 2	値下げの交渉	231
<b>第 22 節</b>	<b>緊急時の対応</b>	236
会話 1	病気	236
会話 2	物の紛失と届け出	240
会話 3	火事の避難	242
会話 4	ベビーケアサービス	243

# 第一章

## フロント（I）

- 第1節 ホテルの予約
- 第2節 チェックイン
- 第3節 コンシェルジュ
- 第4節 チェックアウト

## 第1節

# ホテルの予約

接客電話は日本語会話の基本パターンです。電話では、どんな誤解が生じるか分かりません。

書き取った必要事項は、リピートして確認します。特に、日数、数字、名前は、瞬時に復唱する習慣をつけましょう。予約の内容を確認したら、「確かに承りました」と申し上げると、お客様は安心なさいます。電話予約はお客様とのファーストコンタクトです。会話の終わりには、よい印象を残す一言を忘れないようにしましょう。

### 会話1 団体の予約

(電話でホテルを予約する)

交換台：(ベルが鳴る) お待たせいたしました。〇〇ホテルでございます。

客：部屋の予約をお願いしたいんですけど…

交換台：しばらくお待ちくださいませ。予約課におつなぎいたします。

受付：〇〇ホテルの予約課でございます。

客：宿泊の予約を入れたいのですが…

受付：かしこまりました。ご到着の予定はいつでございますか。

客：4月3日です。

受付：何日のご滞在でしょうか。

客：3泊です。

受付：お一人様でいらっしゃいますか。

客：いいえ。

受付：何名様でいらっしゃいますか。

客：6名です。

受付：お部屋のタイプは如何いたしましょうか。

客：スイートルーム、ダブルルーム、シングルルーム、それにツインルームをそれぞれ一つずつお願いします。

受付：かしこまりました、お調べいたします。そのままで少々お待ちくださいませ。（しばらくして）大変お待たせいたしました。申し訳ございませんが、トップシーズンでございますので、現在のところ3日は満室でございます。

客：5日ならどうですか。

受付：少々お待ちくださいませ。すぐお調べいたします。大変お待たせいたしました。5日からなら、お部屋の空きがございますが、シングルルームとツインルームのみ空きがございます。

客：それじゃ、仕方がないですね。シングルのお部屋を二つ、ツインのお部屋を二つお願いします。

受付：かしこまりました。一泊1万2000円と1万8000円のお部屋がございますが…

客：じゃ、1万2000円のをお願いします。

受付：はい、承知いたしました。宿泊料は一泊1万円につき、10%の税金がかかりますが、何日のご予約でございますか。

客：4月5日から3泊です。

受付：4月5日ご到着で、8日ご出発でございますね。お客様のお名前とご連絡先のお電話番号をいただけますでしょうか。

客：私の名前は田中です。自宅の電話番号は03-1234-5678です。

受付：ファーストネームをいただけますか。

客：耕一、田中耕一です。

受付：4月5日から8日までの3泊、シングルルームの2室とツインルームの2室のご予約を確かに承りました。メールでホテルの地図をお送りいたしますでしょうか。

客：いいえ、結構です。じゃ、よろしくお願いします。

受付：それでは、田中様、お待ちしております。ご予約ありがとうございました。皆様のお越しをお待ちしております。

客：どうもありがとうございます。

## 会話2 個人の予約

(フロントで)

客：こんばんは。

受付：いらっしゃいませ。ご宿泊でございますか。

客：あの、2晩泊まりたいんですが、適当な部屋がありますか。

受付：予約しておられますか。

客：いや、していません。

受付：どんな部屋をお望みでしょうか。

客：風呂付きの一人部屋を二つほしいんですが…

受付：どんな部屋があるか、ちょっと見てみましょう。(パソコンを見ながら) 2晩お泊りですね。ええ、ございますが。2階に一室と、3階に一室がございますが…

客：同じ階にはないんですか。

受付：3階でございます。裏側の部屋でも構いませんかでしょうか。

客：仕方がない。料金はいくらですか。

受付：裏側の部屋は800元でございます、表側の部屋より100元安くなっております。

客：では、三階の部屋を取りましょう。

受付：ありがとうございます。ここにお名前をお書きください。

客：国籍もですか。

受付：はい、お願いいたします。ありがとうございました。

### 単語表

フロント①	[名]	总服务台
予約課 (よやくか) ①	[名]	客房预订部
繋ぐ (つなぐ) ③①	[他五]	连接; 电话接转
宿泊 (しゅくはく) ①	[名・自サ]	住宿; 投宿
予約を入れる (よやくをいれる) ①+①	[組]	预约; 预订
かしこまる④	[自五]	知道了; 遵命
滞在 (たいざい) ①	[名・自サ]	逗留
タイプ①	[名]	类型
スイートルーム⑤	[名]	套房; 套房
ダブルルーム④	[名]	双人间; 夫妇间
シングルルーム⑤	[名]	单人间
ツインルーム④	[名]	标准间; 双人间
トップシーズン④	[名]	旺季
満室 (まんしつ) ①	[名]	客满
空く (あく) ①	[自五]	空; 空出
連絡先 (れんらくさき) ①	[名]	联系地址
承る (うけたまわる) ⑤	[他五]	遵从; 接受
越す (こす) ②①	[自五]	光临; 来; 去
ファーストネーム⑤	[名]	名字
望み (のぞみ) ①③	[名]	希望; 要求
向く (むく) ①	[自五]	向; 朝向
表側 (おもてがわ) ①	[名]	正面; 表面

関連用語

旅館(りょかん)①	[名]	旅馆
フロント・デスク⑤	[名]	总服务台
ロビー①	[名]	大厅
宴会(えんかい)①	[名]	宴会
会議(かいぎ)①③	[名・自サ]	会议
ホテルマン④	[名]	酒店工作人员
フロント係(がかり)⑤	[名]	服务台工作人员
キャッシャー①	[名]	收款台; 收银员
カウンター①	[名]	柜台
コネクティング・ルーム⑦	[名]	双人套间
スモーキング・ルーム⑦	[名]	吸烟室
喫煙室(きつえんしつ)③	[名]	吸烟室
ノースモーキング・ルーム⑨	[名]	禁烟室
禁煙室(きんえんしつ)③	[名]	禁烟室
冷房付き(れいぼうづき)⑤	[組]	带冷气
暖房付き(だんぼうづき)⑤	[組]	带暖气
シャワー付き(づき)⑤	[組]	带淋浴
トイレ付き(づき)④	[組]	带卫生间
子供用のベッド付き⑩+⑩ (こどもよしのベッドづき)	[組]	带儿童床
宿泊客(しゅくはくきゃく)④	[名]	住宿客人

よく使われる表現

いらっしゃいませ、ようこそ〇〇ホテルへ。

欢迎, 欢迎光临 × × 酒店。

ご予約のお客様でいらっしゃいますか。

您预订了吗?



どのようなお部屋がよろしいでしょうか。

您希望住什么样的房间？

何泊のご予定でございますか。

您打算住几天？

○月○日のご到着で、○日のご出発でございますね。

您是×月×号入住，×号离店吧？

たいへん申し訳ございませんが、現在のところは満室でございますが。

实在对不起，现在客满了。

たいへん申し訳ございません。今晚は○○ルームは空いておりますが。

实在对不起，今天晚上××房间没有空的。

観光シーズンでございますので、今、ご予約を入れられたほうがよろしいかと存じます。

因为是旅游旺季，我觉得您还是事先预订比较保险。

10%のサービス料が含まれております。

其中包括10%的服务费。

ご到着は、何時ごろになりますでしょうか。

您几点钟到达？

ご確認をさせていただきます。

请让我确认一下。

パンフレットをお送りいたしましょうか。

把（宾馆的）小册子给您邮去吧。

お名前のローマ字をいただけますか。

能告诉我您名字的罗马字拼写吗？