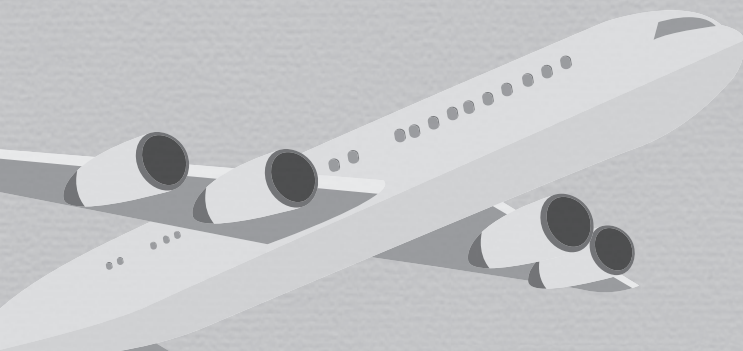




Hospitality Communication

ホスピタリティ・コミュニケーション

実践形式で学ぶ
おもてなし英語



Yasunori Nishina

Noriko Nakanishi

Junko Omotedani

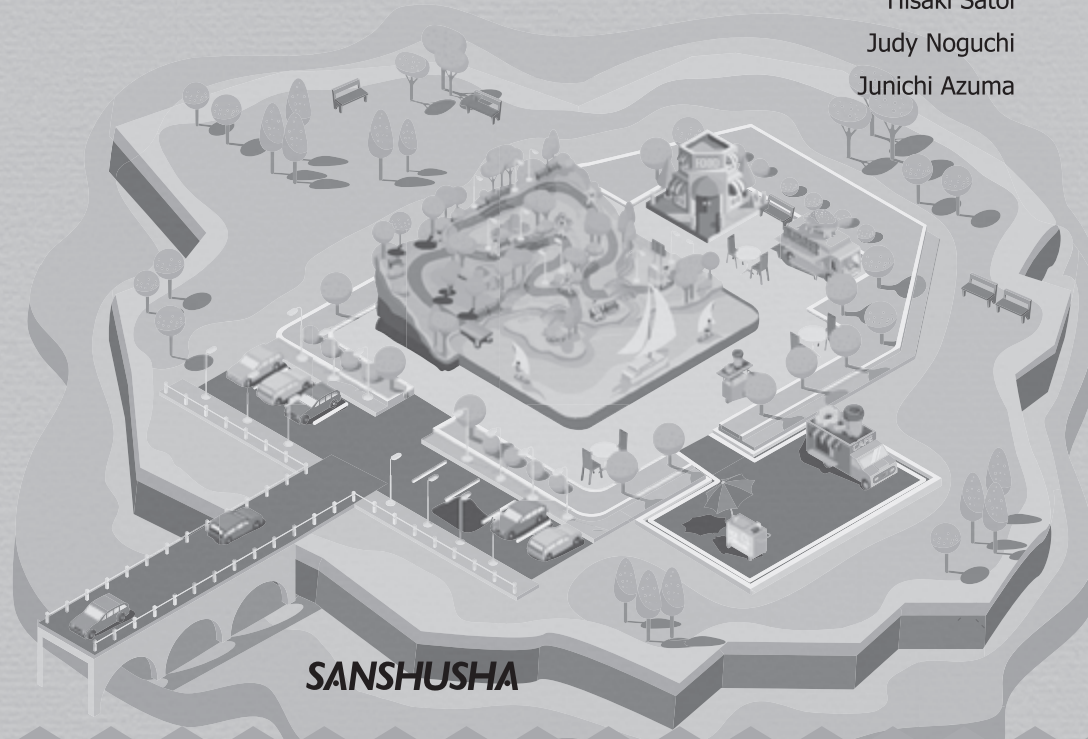
Yasuhiro Kuramashi

Noriko Kanai

Hisaki Sato

Judy Noguchi

Junichi Azuma



SANSHUSHA

音声ダウンロード&ストリーミングサービス(無料)のご案内

<http://www.sanshusha.co.jp/onsei/isbn/9784384334777/>

本書の音声データは、上記アドレスよりダウンロードおよびストリーミング再生ができます。ぜひご利用ください。



Download



Streaming



Photos

- p. 6 (上段左) 空港ロビー ©iStockphoto.com/uskarp
- p. 6 (上段右) 空港 ©iStockphoto.com/ronniechua
- p. 6 (中段左) 遊園地 ©iStockphoto.com/standret
- p. 6 (中段右) 屋台 ©iStockphoto.com/phillyskater
- p. 6 (下段左) ホテル玄関 ©iStockphoto.com/zhudifeng
- p. 6 (下段右) ホテルレセプション
©iStockphoto.com/eyjafjallajokull
- p. 17 機内サービス ©iStockphoto.com/Aureliy
- p. 23 荷物 ©iStockphoto.com/Peshkova
- p. 71 (p. 72) Candied Carrots ©iStockphoto.com/Sarsmis
- p. 71 (p. 72) Sundae Bar ©iStockphoto.com/bbstudio_aad
- p. 77 タバコ ©iStockphoto.com/Tonkovic
- p. 77 トイレットペーパーホルダー ©iStockphoto.com/gmcoop
- p. 77 エアコン ©iStockphoto.com/scyther5
- p. 77 レアステーキ ©iStockphoto.com/JPphoto1992
- p. 77 パスタ ©iStockphoto.com/ugurv
- p. 77 タオルかけ ©iStockphoto.com/3283197d_273
- p. 77 ホテルのプール ©iStockphoto.com/KentWeakley
- p. 78 トイレットペーパー ©iStockphoto.com/Multiart
- p. 78 フォーク ©iStockphoto.com/NickS
- p. 78 ステーキ肉 ©iStockphoto.com/rez-art
- p. 78 空気清浄機 ©iStockphoto.com/venusphoto
- p. 78 オーシャンビューの施設 ©iStockphoto.com/tern99
- p. 78 タオルを運ぶ ©iStockphoto.com/DragonImages
- p. 78 エアコン修理 ©iStockphoto.com/THANATASDcom
- p. 79 ピクト (1) (2) (3) (6) (7) ©iStockphoto.com/leremy
- p. 79 ピクト (4) ©iStockphoto.com/13ree_design
- p. 79 ピクト (8) ©iStockphoto.com/lex Belomlinsky
- p. 85 ティーポットカバー
©iStockphoto.com/CBCK-Christine
- p. 85 茶こし (左) ©iStockphoto.com/chengyuzheng
- p. 85 茶こし (右) ©iStockphoto.com/popovaphoto

はじめに

近年、日本では都道府県・市区町村レベルにおいてインバウンド観光誘致の政策が活発に実施されています。また、航空業界では LCC (Low Cost Carriers) が参入し、以前には予想できなかったほどの外国人観光客が、日本を訪れるようになりました。その数は、東京オリンピックが開催される 2020 年にピークを迎えると言われており、外国人観光客を迎え入れるための「おもてなし」人材の育成と強化が、目下、日本の国策的課題となっています。

このような社会的ニーズを受け、これからの日本を背負って立つ「おもてなし」人材の育成と強化を目的として、本書『ホスピタリティ・コミュニケーション 一実践形式で学ぶおもてなし英語一』は開発されました。本書で取り上げられている語彙や表現、言い回しなどは全て、様々な「おもてなし」業界の現場で使用されているものばかりで、教室内外で実践的なコミュニケーション力を身につけることのできる構成内容となっています。

とくに、就職希望のランキングで毎年上位に入る代表的な「おもてなし」三大産業である、航空産業 (Unit 1-4)、テーマパーク産業 (Unit 5-8)、ホテル産業 (Unit 9-12) を重点的に取り上げています。

各ユニットは次のセクションで構成されています。

A 業界の常識・基本用語

B Basic Expressions

C Basic Dialogues

D Reading + Qs

E Info Gap Activity

A 業界の常識・基本用語では、社会の現場で必要不可欠な知識や就職活動の対策に使えるコラム、必ず知っておきたい業界必須語彙や熟語を紹介しています。

B Basic Expressions では、ESP (English for Specific Purposes) の観点から、「おもてなし」業界では常識的な必須表現を多く学べる内容となっており、この種の実践的なテキストは他に類を見ません。

C Basic Dialogues と **D** Reading では、昨今の「おもてなし」業界への就職活動対策として、「おもてなし」業界で頻繁に見聞きする表現を豊富に取り入れた TOEIC 形式のリスニング・リーディング問題を用意しています。

E Info Gap Activity では、セクション **A** ～ **D** までで学習した語彙や熟語、表現などをベースとして、実際のコミュニケーションで活かすことができるように、ペアワーク活動を取り入れています。

本書は、就職活動前の学生はもちろんのこと、各業界に就職した後も役立つ内容となっています。これから「おもてなし」業界を目指す人たちはぜひバイブルとして活用してください。本書を通して、皆さんが、「おもてなし」業界で役立つ実践的な英語コミュニケーション力を楽しみながら身につけ、今後の日本社会を背負って立つ「おもてなし」人材へと成長することを願ってやみません。

最後に、本書の出版にあたっては、執筆・校閲の先生方をはじめ、多くの企業関係者の方々にもご協力頂きました。心より感謝申し上げます。

編著者代表 仁科恭徳

Contents



航空系

→ Unit 1	接客コミュニケーション	7
→ Unit 2	機内サービス	13
→ Unit 3	LCC と FSC	19
→ Unit 4	面接重視の航空会社	25
	航空業界 補足情報	31



テーマパーク系

→ Unit 5	チケット販売	35
→ Unit 6	アトラクション	41
→ Unit 7	トラブル発生	47
→ Unit 8	業界の先輩メッセージ	53
	テーマパーク業界 補足情報	59



ホテル系

→ Unit 9	ホテル業務内容	61
→ Unit 10	料飲部門 (F & B)	67
→ Unit 11	トラブル発生	73
→ Unit 12	ホテル業界就職活動編	79
	ホテル業界 補足情報	85





A 業界の常識・基本用語

航空業界の常識 接客コミュニケーションの必須5か条

- その1. 相手の目を見て、笑顔で挨拶する！
 その2. お辞儀の角度は15度を心がける！
 その3. モノを指し示す場合は、必ず指を揃える！
 その4. 案内時には必ず視線を合わせる！
 その5. 具体的で分かりやすい説明を心がける！

基本用語 チケットに記載される表現



飛行機のチケットを参考にして、(1)~(8)の内容を説明しなさい。

BOARDING PASS - CARTR D'EMBARQUEMENT BORDKARTE - CARTA D'IMBARCO - TARJETA DE EMBARQUE		BOARDING PASS
(1) CLASS	(2) BOARDING TIME	NAME
(3) FLIGHT	(4) DATE	NAME
GATE	(5) SEAT	FROM
(6) FROM	(7) TO	TO
(8) NAME OF PASSENGER		FLIGHT & DATE

- (1) CLASS = _____
 (2) BOARDING TIME = _____
 (3) FLIGHT = _____
 (4) DATE = _____
 (5) SEAT = _____
 (6) FROM = _____
 (7) TO = _____
 (8) NAME OF PASSENGER = _____

B Basic Expressions

B1 Key Words & Phrases



日本語の意味を表す用語を完成させなさい。

1. 搭乗券 (b) (p)
2. 客室乗務員 (c) (a)
3. 2階 (u) (d)
4. 座席配置 (s) (c)
5. 荷物 (l) / (b)
6. 窓側座席 (w) (s)
7. 通路側座席 (a) (s)
8. 特別な要望 (s) (r)

B2 Acronyms & Industry Terms



これら略語の意味を表す英語を書き、その意味を日本語でメモしなさい。

- | | |
|------------|--------------|
| 1. CP () | 6. STY () |
| 2. CAP () | 7. INT () |
| 3. COP () | 8. FLT () |
| 4. DH () | 9. W C'K () |
| 5. DOM () | 10. LAV () |

B3 Useful Expressions



① May I see your boarding pass, please?

搭乗券を拝見いたします。

機内での表現 (離陸前・着陸前)

② Let me help you with your baggage. お荷物お持ちいたします。

③ Please stow your bag underneath the seat in front of you.

お鞆は前の座席の下へおしまいください。

④ Would you like to put your carry-on baggage in the overhead compartment?

お手荷物を座席の上の物入れに収納されますか？

⑤ Please fasten your seatbelt. シートベルトをお締めください。

⑥ Return your seat and table to the original position during takeoff and landing.

離陸と着陸の際は、座席とテーブルを元の位置にお戻しください。

⑦ Electronic devices that emit radio waves cannot be used on board.

機内では電波を発する状態にある電子機器は、ご使用になれません。

⑧ Would you follow me, please?

ご案内いたします。(私の後についてきてください。)

⑨ Would you mind changing your seat?

お座席を変わっていただけないでしょうか？ (mind = ~をいやがる)

⑩ We will be landing at Heathrow Airport in about 20 minutes.

(当機は) ただ今からおよそ 20 分でヒースロー空港に着陸する予定です。

B4 Basic Expressions

音声を聞いて、次のそれぞれの空欄を埋めて文を完成させなさい。

1. Thank you for () () ABC Airline today.
2. This is the flight () () JFK International Airport.
3. May I help you () () (), sir?
4. I'll () () () your seat, madam.
5. All seats numbered 70 or higher are on the () ().
6. This is row 35, so your seat is () () () ().
7. We are sorry to have () () ().
8. One of us will usually be in this area of the cabin. Please () () () call us if you need anything.
9. Thank you for () ABC Airline today. We hope to see you again very soon.
10. We () () () serving you again.

C Basic Dialogues

音声を聞いて、それぞれ A ~ D のうち正しいものを 1 つ選びなさい。

C1 機内での案内 1

Question: Which of the following statements is true about the dialogue?

- A. The passenger's seat is 60C.
- B. The passenger's seat is an aisle seat.
- C. The passenger's seat is a window seat.
- D. The passenger's seat is on the upper deck.

C2 機内での案内 2

Question: Which of the following statements is true about the dialogue?

- A. The passenger's seat is on the upper deck.
- B. The passenger's seat is 20C.
- C. The passenger's seat is an aisle seat.
- D. The passenger's seat is a window seat.

C3 機内での案内 3

Question: Which of the following statements is true about the dialogue?

- A. The passenger does not have baggage.
- B. The passenger does not have a boarding pass.
- C. This dialogue is between a passenger and a CA.
- D. This flight leaves in the morning.

D Reading + Qs: Pre-flight Announcement

次の文章を読み、下の質問に答えなさい。



“Ladies and gentlemen, this is Arisa Woodman and I’m your chief purser. On behalf of the entire crew, welcome onboard Tropical Airlines Flight 323, bound for Honolulu International Airport.

The Captain has turned on the Fasten Seat Belt sign. Please stow your carry-on baggage underneath the seat in front of you or in the overhead storage and fasten your seat belt. We also ask that your seats and table trays are in the upright position for take-off. The use of all radio transmitting devices is banned at all times as they can interfere with the aircraft instruments. Please turn off all personal electronic devices, including laptops and cell phones.

If you are seated next to an emergency exit, please carefully read the special instruction card located by your seat. If you do not wish to perform the functions described in the event of an emergency, please ask a cabin attendant to reseat you.

We remind you that this is a non-smoking flight. Smoking is prohibited by law on the entire aircraft, including the lavatories.

If you have any questions about our flight today, please don’t hesitate to ask one of our cabin attendants. Thank you.”

D1 **Question:** Where should you stow your carry-on baggage?

Your answer:

D2 **Question:** Why is the use of all radio transmitting devices NOT allowed for the duration of the flight?

Your answer:

D3 **Question:** What are you expected to do if you are seated next to an emergency exit?

Your answer:

E Info Gap Activity

Student Aはこのページの情報を、Student Bは次ページの情報をもとにそれぞれ乗客と客室乗務員の役になって Activity 1 と Activity 2 を行います。☆には、相手から得た情報を書き留めたり、() にチェックを入れたりしてください。

Student **A**

Activity 1 You are a passenger.

- You can't find your seat. Ask a cabin attendant where your seat is.
☆ Your seat is on the ...
() lower deck () upper deck
- Now you find your seat, but the overhead storage above your seat is already full. Your carry-on baggage is too big to put underneath the seat.
☆ You can, put it in the _____
_____ above row _____.
- You feel the temperature in the cabin is lower than you thought. Ask the cabin attendant if you can have another blanket.
☆ Blankets are kept on the
() lower deck () upper deck

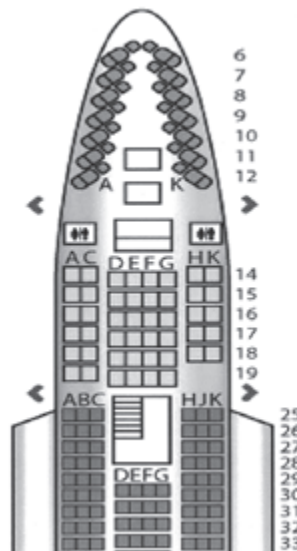
Activity 2 You are a cabin attendant.

- There is a passenger who does not seem to be able to find her seat. Ask for her seat number and guide to her seat.
☆ Her seat number is _____.
- Now she finds her seat. She is seated next to an emergency exit, so ask her if she can assist other passengers in the event of an emergency.
☆ Yes () No ()
- The only other available seats are 28A or 29H. Ask the passenger for her seat preference and guide her to the seat.
☆ 28A () 29H ()

Tropical Airline

Boarding Pass

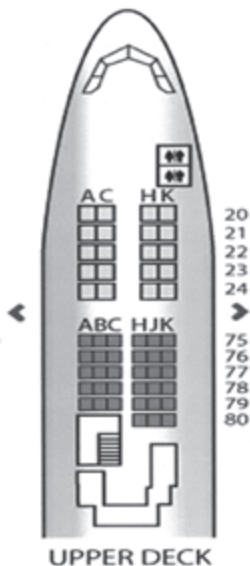
Flight 323	
4:35 pm April 30, 2018	
Economy	
From: KIX To: HNL	
Gate:	Seat:
14	77K
Name: Mr. Ken Mor	





Activity 1 You are a cabin attendant.

- There is a passenger who does not seem to be able to find his seat. Ask for his seat number and guide him to his seat.
 ☆ The seat number is _____.
- Now the passenger finds his seat. Help him stow the baggage. The overhead storage above his seat is already full, but there is some extra space above row 80.
 ☆ Can he stow his carry-on baggage underneath the seat?
 Yes() No()
- Extra blankets and pillows are kept on the lower deck.
 ☆ The passenger would like another pillow() blanket()



Activity 2 You are a passenger.

- You can't find your seat. Ask a cabin attendant where your seat is?
 ☆ The CA shows you the way.
 Yes() No()
- Now you find your seat. You hurt your left arm 2 days ago, so you don't think you can assist other passengers in the event of an emergency. Ask the cabin attendant to change your seat.
 ☆ The CA shows you the way.
 () next to () behind the emergency exit.
- You prefer a window seat to an aisle seat. Ask the cabin attendant if you can move to a window seat.
 ☆ What's your new seat number?
 It's _____.

Tropical Airline

Boarding Pass

Flight 323	
4:35 pm April 30, 2018	
Economy	
From: KIX To: HNL	
Gate: 14	Seat: 25K
Name: Ms. Kate Brown	