



目録



前言

2

Part 1 基本表現 基本表現

Unit 1 敬語 敬語 8

Unit 2 基礎の接客会話 基礎待客會話 14

Part 2 予約 訂房

キーワード 24

キーセンテンス 26

Unit 3 予約の受け付け 受理訂房 28

Unit 4 部屋のリクエスト&キャンセル 訂房要求及取消 37

Part 3 ご到着 抵達

キーワード 48

キーセンテンス 49

Unit 5 ベルスタッフ 門房 50

Part 4 チェックイン 住房登記

キーワード 60

キーセンテンス 61

Unit 6 チェックイン 辦理住房手續 62

Part 5 チェックアウト 退房

キーワード 74

キーセンテンス 75

Unit 7 通常の場合 一般的情況 (退房) 76

Unit 8 チェックアウト後の荷物預かり 退房後行李寄放 84

© COSMOS CULTURE LTD

Part 6 設備の説明 設備説明

キーワード 92

キーセンテンス 93

Unit 9 ホテル施設 飯店設施 95

Unit 10 室内 (客房) 室内 103

Part 7	ハウスキーピング&ランドリーサービス 房務 & 衣物送洗	
	キーワード	114
	キーセンテンス	115
	Unit 11 ハウスキーピング 房務	116
	Unit 12 ランドリーサービス 送洗服務	122

Part 8	食事 用餐	
	キーワード	130
	キーセンテンス	131
	Unit 13 朝食 早餐	132
	Unit 14 ルームサービス 客房送餐服務	138

Part 9	交通・観光&両替 交通・観光 & 兌換外幣	
	キーワード	146
	キーセンテンス	147
	Unit 15 交通インフォメーション 交通資訊	148
	Unit 16 観光案内 介紹觀光景點	156
	Unit 17 両替 兌換外幣	161

Part 10	電話 電話	
	キーワード	166
	キーセンテンス	167
	Unit 18 宿泊者への電話取り次ぎ 轉接電話給房客	168

Part 11	トラブル (苦情) 糾紛 (客訴)	
	キーワード	176
	キーセンテンス	177
	Unit 19 館内トラブル 飯店内糾紛	178
	Unit 20 忘れ物 失物	184
	Unit 21 お客様の具合が悪い 客人身體不適	189

© COSMOS CULTURE LTD

附 録

飯店相關用語	194
會話中譯&句型解答	199
練習解答	215



前言

近年來台灣觀光的日本旅客逐年增加，如果飯店服務人員適時地以得體的日文接待客人，不但會讓對方倍感親切，減輕旅途的疲憊，還可以消去身處異地的壓力及緊張感。

基於這樣的想法，我們出版了《飯店服務日語》，提供飯店從業人員學習正式而簡潔正確合宜的飯店服務日文。

本書以從客人抵達飯店到離開的服務流程為主軸，主題包含訂房、迎賓、住房登記、退房登記、飯店介紹、房務&衣物送洗、飯店早餐、觀光交通 & 兌換外幣、客訴處理…等等十一個大主題。

本書結構：

主題 Part：全書共有 11 個 Part，每個 Part 包含：

「キーワード」：該主題必學單字

「キーセンテンス」：該主題必學關鍵句子。

「Unit」：與主題相關的最重要 2～3 個單元，包含情境會話及應用句型、小知識等。

情境 Unit：全書共有 21 個 Unit，每個 Unit 包含 2～3 個「情境會話」；每個「情境會話」均有相應的「應用句型」或是飯店的「豆知識」。

單元練習：每個 Unit 後面均有 1～2 頁的練習題，讓讀者做深入的回饋練習，了解自己是否確實地掌握了內容的運用。

單字附錄：提供飯店的相關單字。包含：衛浴用品、飯店服務、客房等。

© COSMOS CULTURE LTD

每個 Unit 中的情境會話，是配合每個主題去撰寫，內容實用、長短合宜。會話之後還提供相關的注釋，提供難字或文法解釋，以及貼心的服務小秘訣。讀熟會話內容，讓重要的句子深印腦海，臨場工作時才不會因為怯場而出錯！

利用**應用句型**來做套入練習，藉此增加敬語運用的嫻熟度。抽出會話中的必學句型，提供相關的單字、句子做替換練習。「應用句型」除了著重於句型的熟悉度之外，另一重點就是敬語的轉換。如果覺得會話文中的敬語句子看起很長，覺得運用困難，就需要多做「應用句型」的練習。

「**豆知識**」是針對單元主題補充飯店相關資訊，讀者可以更輕鬆地掌握相關的小細節或是更豐富的表現，以對主題更深入了解。

另外，在本書在 **Part 1** 簡潔扼要地介紹「日文敬語」，讓讀者對敬語有簡單的了解，內容包含**基本敬語規則**、**敬語的形態**及**相關基本知識**等。

敬語的學習難度高，常讓人打退堂鼓，但是飯店服務人員接待日本客人時，要達到圓融而有效率的溝通，敬語的學習絕不可少！要成為專業的人員，「敬語」是非得越過不可的山頭。

所以在飯店服務日語中，光是「はい」、「すみません」是不夠用的，必須學會「かしこまりました」、「ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございません」等等，才能呈現高度的專業。

敬語雖然難，但是只要先學會使用頻率最高的常用的表現，像是「お待ちいただけますでしょうか。」、「恐れ入りますが……」、「……でございます。」等等，再套上本書中提供的常用會話，就算你不知道敬語中繁雜的尊敬語、謙讓語、丁寧語，在面對客人時也可以得心應「口」，正確得體地說一口漂亮的日文！

由點到線，再由線到全面，希望本書精心的設計及基礎又實用的內容，可以讓站在服務最前線的你輕鬆做好職前訓練，迅速進入工作狀況！不僅應對進退得宜，同時也能讓客人時時刻刻感到被尊重，變身為最完美、最得體的服務生！



PART



基本表現

📶 Unit 1 敬語

📶 Unit 2 基礎の接客会話

© COSMOS CULTURE LTD



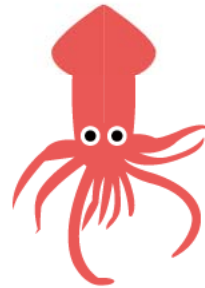


© COSMOS CULTURE LTD



為什麼要使用敬語？

你聽過服務業中的「いかもおおあし」嗎？「いかもおおあし」是取下面的服務業七大用語的第一個字所組成，如果加上「失礼しつれいいたします」就是「7 + 1」的版本。這些繞口日文都是日文中的敬語表達方式！



- いらっしゃいませ。
- お待たせいたしました。
- かしこまりました。
- ありがとうございます。
- 申し訳もう わけございません。
- 少々しょうしょうお待ちください。
- 恐れ入おそ いります。

那麼，為什麼日文要使用這麼麻煩的敬語呢？

日本人與他人的遠近親疏、輩分關係，可以由語言直接呈現出來。如果對方是自己的上司、長輩，那就得用敬體甚至「敬語」；如果對方是自己的下屬、晚輩就可以用「常體」——從敬語的使用與否就可以「聽」出端倪！

飯店服務業裡客人至上乃是鐵律，理所當然要對客人使用敬語——
 © COSMOS CULTURE LTD 適切的敬語表現，再加上微笑就是與客人之間最佳的潤滑劑！

飯店日文中的敬語，主要用在會話中，使用起來不像商業文書那麼難，要說得得體又有禮，首先只要具備基本的敬語知識，同時熟記幾個基本句型，加以靈活運用，就可以讓客人感到賓至如歸。

敬語的種類有哪些？

所謂的敬語可以分為「尊敬語」、「謙讓語」、「丁寧語」三種，分別在各種不同的情況下使用。

尊敬語

- 與對方相關的動作、事物
- 抬高對方地位，表示對對方的敬意。
如「お（ご）～なさる」、「お（ご）～になる」、字首加上「ご・お」、特定單字「いらっしゃる」等等。

謙讓語

- 與己方相關的動作、事物
- 拉低自己立場，表示謙遜態度。
如「お（ご）～いたす」、字首加上「ご・お」、特定單字的「^{うけたまわ}承る」、「^{まい}参る」等等。

丁寧語

- 與兩方相關的動作、事物
- 彼此屬於平等立場，用委婉客氣的方式，讓對方感受到被尊重。
語尾的「です」「ます」「ございます」、字首加上「ご・お」等等。還有「この人」說成「こちら」；「^{だれ}誰」說成「^{ひと}どなた」等等，均屬「丁寧語」。

形成敬語の五大類型

1 加上接頭語、接尾語

在名詞前後加上固定的接頭語或接尾語

お仕事、^{きしゅ}貴社、^ご家族、^{おんしゅ}御社
山村^{さま}様、社長^{どの}殿、青木^{さん}さん……。

2 特殊不規則型動詞

某小部分動詞有其相對的固定敬語動詞。

- いる ⇨ いらっしゃる（尊敬語）；
おる（謙讓語）
- する ⇨ なさる（尊敬語）；
いたす（謙讓語）
- ∴

3 特定句型

除了上面特殊型的動詞之外，其他動詞套入特定的句型就形成敬語。

- お（ご）動詞ます形＋になる
- お（ご）＋動詞ます形＋いたす
- ∴

4 句尾特定詞

主要用在「丁寧語」

- ～です
- ～ます
- ～でございます



© COSMOS CULTURE LTD

5 輔助敬語的用語

雖然本身不是敬語，但是利用「改為鄭重表現」的方式呈現敬語的效果。

- すぐに ⇨ ただいま
- きのう ⇨ ^{きのう}昨日
- ちょっと ⇨ ^{しょうしょう}少々
- ∴

接頭語要用「お」還是「ご」？

在名詞前面要接「お」還是「ご」有一般性的規則：

「お」接在「和語」前面：お勤め・お望み

「ご」接在「漢語」前面：ご勤務・ご希望

但是有例外，如：

「漢語」前面加上「お」

お弁当・お食事・お行儀・お料理・
お散歩・お掃除・お電話……。

「和語」前面加上「ご」

ごゆっくり・ごひいき・ごもっとも……。

加上「お」或「ご」都可以

お返事・ご返事
お勉強・ご勉強
お通知・ご通知

大部分的外來語前面均不加
「お」或「ご」

×おコーヒー ○おビール
×おベッド ○おトイレ

大部分的動物或植物前面不
加「お」或「ご」

×お鳥 ○お魚
×お麦 ○お花



(お馬さん・お猿さんは例外。)

動詞不規則形尊敬語、謙讓語

動詞	尊敬語	謙讓語	丁寧語
いる	いらっしゃる・ おいでになる	おる	います
する	なさる	いたす	します
言う	おっしゃる	もう 申す・ もう 申しあげる	言います
行く	いらっしゃる おいでになる	まい 参る	行きます
来る	いらっしゃる・ おいでになる お越しになる お見えになる	まい 参る・うかがう	来ます
聞く	—	うかがう、 <small>はいちよう</small> 拝聴する	聞きます
食べる・飲む	召し上がる	いただく	食べます・ 飲みます
会う	—	お目にかかる	会います
見る	<small>らん</small> ご覧になる	<small>はいけん</small> 拝見する	見ます
寝る	おやすみになる	—	寝ます
あげる	—	さしあげる	あげます
もらう	お受けになる	いただく・ <small>ちようだい</small> 頂戴する	もらいます
くれる	くださる	<small>たまわ</small> 賜る	くれます
知っている	<small>ぞんじ</small> ご存知だ	<small>ぞん</small> 存じている <small>ぞん</small> 存じ上げる	知っています
着る	お召しになる	—	着ます
思う・考える	—	<small>ぞん</small> 存ずる	思います
わかる	—	<small>しょうち</small> 承知する	わかります
借りる	—	<small>はいしゃく</small> 拝借する	借ります

© COSMOS CULTURE LTD

常用敬語的句型

尊敬語	1 「～れる」「～られる」	読まれる 来られる
	2 「お（ご）～になる」	お帰りになる ご覧になる
	3 「お（ご）～ください」 「お（ご）～くださる」	お待ちください ご推薦くださる
謙讓語	4 「お（ご）～する」① 「お（ご）～いたす」	お持ちする ご連絡いたす
	5 「お（ご）～いただく」	お電話いただく ご予約いただく
	6 「お（ご）～ ^{おが} 願う」	お入り願う
	7 「お（ご）～ ^{もうあ} 申し上げる」	お喜び申し上げる
丁寧語	8 「～です」	こちらは鈴木さんです
	9 「～ます」	ご飯を食べます
	10 「～でございます」	私は鈴木でございます

© COSMOS CULTURE LTD



① 「お（ご）～できる」是「お（ご）～する」的可能形。