

小樽おもてなし英会話

観光の現場で すぐ使えるフレーズ集



一般社団法人小樽観光協会

はじめに

このフレーズ集は、小樽を観光で訪れたお客様を**お迎えする立場となるすべての皆様に**、お使いいただくために作成されました。

小樽観光の現場すぐに使える英語フレーズを、道案内、来店時、お会計時など、**各シチュエーションを想定**し、まとめておりますので、どうぞご興味のあるページからご覧になってください。

海外からお越しのお客様に伝える手段として、今の時代は翻訳アプリも様々にあります。ちょっとした**リアルの会話を英語のやりとりで積み重ねていくキャッチボール**も「おもてなし」のひとつと言えるでしょう。

このフレーズ集が、**そんな「おもてなし」のきっかけになれば幸いです。**

ご利用ガイド

Part
5

お店のPRと小樽のおすすめ (PR例文・ボキャブラリー)

5-1 お店の商品のPR例文



こちらは売れ筋商品となっております。

This is the **best-selling** item.

当店は海外発送をしております。

インターナショナリー
We **ship internationally**.

[目次へ](#)

Part5-1

41

Part
5

お店のPRと小樽のおすすめ (PR例文・ボキャブラリー)

5-2 小樽のおすすめ PR例文



街並みがキレイです。

タウンスケイプ
The townscape is beautiful.

小樽で食べておくべきもの

Must eat in Otaru.

[目次へ](#)

Part5-2

43

■ふりがなについて

学習をスムーズにするため、
一般的に馴染みの薄い英単語に限定して
カタカナのふりがなを振っています。

⚠ ご注意

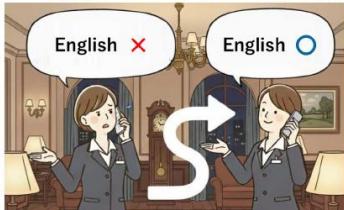
カタカナ表記は、あくまで**初見での読みやすさ**を目的としており、英語の**正確な発音**を完全に再現するものではありません。

ご利用ガイド

Part
4

電話対応時の英語表現

4-2 英語ができるスタッフへの取り次ぎ



少々お待ちください。英語を話せるスタッフにおつなぎします。

Please hold for a moment.
I will transfer you to a staff member who can speak English.

▶ コアフレーズ：Transfer to English staff.

目次へ

Part4-2

36

少々お待ちください。
英語を話せる同僚を探します。

One moment, please. I will find an English-speaking colleague.

▶ コアフレーズ：Find English staff.

英語対応のオペレーターに
電話を転送しますので、
そのままお待ちいただけますか？

Could you hold while I transfer your call to an English-speaking operator?

お待たせいたしました。
今から電話をおつなぎします。

Thank you for waiting. I am going to transfer your call now.

Part4-2

37

■赤字で示した部分について

赤字で示した部分は、相手に意味を伝えるために特に**重要な語句**です。

文章すべてを言えなくても、**この部分を言えば伝わる場合があります。**

※文中の「コアフレーズ」は、

最低限これだけ言えば伝わる表現です。

目次 — INDEX

Part 1 道案内に役立つフレーズ

p8

1-1 動きを表すことば

1-2 場所を表すことば

1-3 道案内会話例（警察署まで）

Part 2 来店時に役立つフレーズ

p15

2-1 来店時に伝えることば（飲食店編）

2-2 来店時に伝えることば（物販店編）

Part 3 お会計時の英語表現

p24

3-1 お会計の準備/提示を表すことば

3-2 支払い方法の確認を表すことば

3-3 支払いを受ける時のことば

3-4 その他

3-5 お店での会話（物販店など）

3-6 飲食店での会話（お会計）

Part 4 電話対応時の英語表現

p34

4-1 予約の電話対応

4-2 英語ができるスタッフへの取り次ぎ

4-3 お客様からのお問合せ例

Part 5 お店のPRと小樽のおすすめ (PR例文・ボキャブラリー)

p41

5-1 お店の商品のPR例文

5-2 小樽のおすすめ PR例文

5-3 関連ボキャブラリー

Part 6 世間話や感情を伝える表現・ お店や街で話しかけられた時

p52

6-1 世間話・質問と回答

6-2 会話中の感情を伝える表現

6-3 接客・サービスで役立つ丁寧な表現

Part 7

お客様の要求や トラブルに英語で対応

p61

7-1 丁寧な対応・確認

7-2 予約・変更・キャンセル時の対応

Part 8

緊急時対応

p65

8-1 体調不良・急病対応

8-2 災害時対応(地震・火災・津波など)

8-3 盗難・紛失・トラブル対応

8-4 支払い・予約トラブル対応

8-5 感染症・衛生トラブル対応

8-6 クレーム対応

8-7 事前準備・体制整備

(マニュアル・研修・多言語対応など)

道案内に役立つフレーズ

1-1 動きを表すことば



真っすぐ進んでください。

Go **straight**.

この通りに沿って進んでください。

Go (**straight**) along **this street**.

駅を通り過ぎてください。

Go **past** the **station**.

次の角で右にまがってください。

Turn **right** at the **next corner**.

信号機の所で左にまがってください。

Turn **left** at the **traffic light**.

通りを渡ってください。

Cross the **street**.

道案内に役立つフレーズ

1-2 場所を表すことば



道の向かい側にあります。

It's across the street.

都通りにあります。

It's on Miyako Street.

オルゴール店の隣にあります。

It's next to the music box store.

ホテルの反対側にあります。

It's across from the hotel.

喫茶店とレストランの間です。

**It's between the coffee shop
and the restaurant.**

通りの突き当たりにあります。

It's at the **end** of the **street**.

左手にございます。/右手にございます。

It's on your **left**. / It's on your **right**.

小樽運河の近くにあります。

It's **near** Otaru Canal.

道案内に役立つフレーズ

1-3 道案内会話例（警察署まで）



すみません、警察署どこですか？

Excuse me, where is the police station?



この通りに沿って真っすぐ進み、2番目の角で右に曲がって下さい。

Go straight along this street and turn right at the second corner.

また真っすぐ進んで下さい。
警察署は左側にあります。

**Go straight again.
The police station is on your left.**



消防署の隣です。

It's next to the fire department.



どのくらいかかりますか。

How long does it take?



10分くらいです。

It takes about 10 minutes.



ありがとうございます。

Thank you.



どういたしまして。

You're welcome.

来店時に役立つフレーズ

2-1 来店時に伝えることば（飲食店編）



いらっしゃいませ。

Welcome!

より丁寧なことば

いらっしゃいませ。

お越しいただきありがとうございます。

Welcome.
Thank you for coming.

空いてる席へどうぞ。

Please sit anywhere.

より丁寧なことば

空いてる席へどうぞ。

Please feel free to sit anywhere you like.

こちらへどうぞ。

This way, please.

より丁寧なことば

こちらへどうぞ。

Right this way, please.

店内は禁煙です。

No smoking inside.

より丁寧なことは

店内は禁煙となっております。

**This is a non-smoking
restaurant.**

喫煙所はあちらです。

Smoking area is over there.

より丁寧なことは

喫煙所はあちらにござります。

**The smoking area
is over there.**

こちらのタブレットでご注文ください。

Order here on the tablet.

より丁寧なことば

ご注文はこちらのタブレットをご使用下さい。

Please place your order using this tablet.

こちらのQRコードを読み取ってください。

Scan this QR code.

より丁寧なことば

ご注文はこちらのQRコードを
スマホで読み取ってください。

Please scan this QR code with your smartphone to place your order.

後でスタッフが来ます。

Staff will come soon.

より丁寧なことば

後ほどスタッフが注文をとりにまいります。

A staff member will come to take your order shortly.

お一人様一品お願いします。

One item per person, please.

より丁寧なことば

1人一品の、ご注文をお願いいたします。

We kindly ask that each person orders at least one item.

来店時に役立つフレーズ

2-2 来店時に伝えることば（物販店編）



店内はご自由にご覧ください。

Please look around.

より丁寧なことば

店内はご自由にご覧ください。

Please feel free to look around.

何かお探しですか？

Looking for something?

より丁寧なことは

何かお探し物がおありますか。

**Are you looking for anything in
particular?**

商品を個別に包装しますか？

ラップ セパレイトウリ
Wrap separately?

より丁寧なことは

商品は個別に包装致しますか。

**Would you like each item
wrapped separately?**

袋は有料です。

Bag costs extra.

より丁寧なことば

袋は有料です。

アヴェイラボオウ

**Bags are available for an
additional charge.**

アディショノウ

チャージ

紙とプラスチック、どちらにしますか？

Paper or plastic?

より丁寧なことば

袋は紙とプラスチック、
どちらになさいますか？

**Would you like a paper bag or
a plastic bag?**

エアペイはレシートが出ません。
スマホでご確認ください。

レスィートウ
**AirPAY has no receipt. Check
on your phone.**

より丁寧なことは

エアペイを使ってお支払いの際は
領収のレシートが発行されません。
決済状況はご自身のスマホで
ご確認ください。

When paying with
プリンテッドウ レスィートウ
AirPAY, printed receipts
イシュードウ
cannot be issued.
Please check your payment
record on your smartphone.

お会計時の英語表現

3-1 お会計の準備/提示を表すことは



こちらがお会計（伝票）です。

ビウ

Here is your bill/check.

合計は[金額]です。

Your total is 2,000 yen.

→ 金額を指しながら言うとgood 

お会計をご用意しましょうか？

Are you **ready** for the
bill/check?

合計金額をご確認ください。

Please check the total.

お会計時の英語表現

3-2 支払い方法の確認を表すことば



お支払い方法はいかがいたしますか？

How would you like to pay?

現金ですか、
それともクレジットカードですか？

Cash or credit card?

現金とカード、どちらをご希望ですか？

プリファー

Do you prefer cash or card?

現金でお支払いになられますか。

Will you pay in cash?

お会計はご一緒ですか、別々ですか？

Would you like to pay together
or separately?

ポイントカードはお持ちですか？

Do you have a point card?

お会計時の英語表現

3-3 支払いを受ける時のことば



こちらにカードを差し込んでください。

Please insert your card here.

暗証番号を入力してください。

Please enter your PIN.

お取引が承認されました。

トゥランザクション

Your transaction has been
approved.

アップルーブドウ

approved.

現金で[金額]を頂戴します。

2,000 yen in cash, please.

ありがとうございます。

こちらがお釣り(お返し)とレシートです。

Thank you. Here is your change
and receipt.

レスィートウ

レシートをご提供することができません。

プロヴァイドウ

レスィートウ

We are unable to provide a receipt.

► コアフレーズ：No receipt.

3-4 その他

袋はご利用になりますか？

Would you like a **bag**?

ご来店ありがとうございました。

Thank you for coming.

またお越しください。

Please **come again**.

良い一日を！

Have a nice day!

お会計時の英語表現

3-5 お店での会話（物販店など）



これください。
/こちらいただきます。

I'll take this.



ありがとうございます。
お支払いはカードですか。

**Thank you. Would you like
to **pay** by credit card?**



はい。
Yes.



こちらにカードをかざしてください。

Please **hold your **card** over
here.**



こちらレシートになります。

Here is your receipt.



ありがとう。

Thanks.



(品物を渡しながら)はい、どうぞ。
ありがとうございました。

**Here you are. Thank you
very much.**

お会計時の英語表現

3-6 飲食店での会話（お会計）

お会計はご一緒にですか。

Would you like to pay together?



はい。

Yes, please.



4,300円になります。

It's 4,300 yen.



はい、どうぞ

Here you are.



こちらおつりです。

ご利用ありがとうございました。

Here is your change.

Thank you very much.



4-1 予約の電話対応



かしこまりました。
何時に何名様でしょうか。

サー トゥンリー
Certainly. What time and how many?

はい。5名様になりますね。

All right. Will that be five people?

はい、お座敷の個室があります。

Yes, we have **private Japanese-style rooms**.

あいにく、ございません。

We're **sorry**, but we don't.

かしこまりました。ただ、キャンセル料500円を頂戴いたします。

All right. But you have to pay a **cancellation fee of 500 yen**.

少々お待ちください。

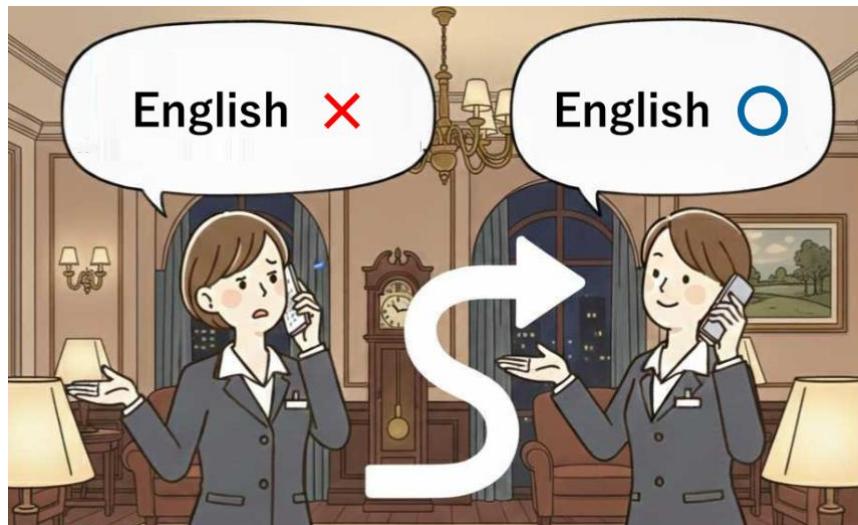
Just a moment.

1名様1泊で15,000円です。

フィフティーン サウザンド ウイエン

It's 15,000 yen per person for one night.

4-2 英語ができるスタッフへの取り次ぎ



少々お待ちください。英語を話せる
スタッフにおつなぎします。

**Please hold for a moment.
I will transfer you to a staff
member who can speak English.**

▶ コアフレーズ：Transfer to English staff.

少々お待ちください。
英語を話せる同僚を探します。

One moment, please. I will find
an English-speaking colleague.

▶ コアフレーズ： Find English staff.

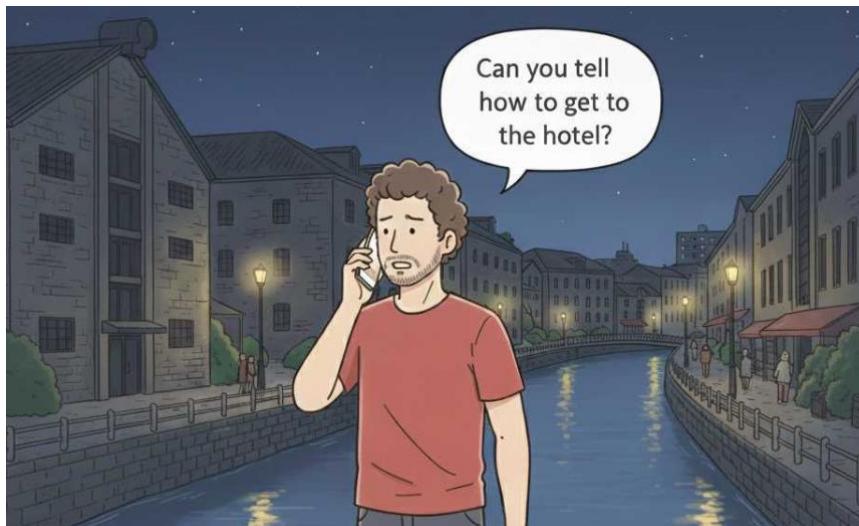
英語対応のオペレーターに
電話を転送しますので、
そのままお待ちいただけますか？

Could you **hold** while I **transfer**
your call to an English-
speaking operator?

お待たせいたしました。
今から電話をおつなぎします。

Thank you for waiting. I am
going to transfer your call now.

4-3 お客様からのお問合せ例



明日の予約をしたいのですが。

I'd like a table for tomorrow.

個室はありますか。

Do you have any private rooms?

今晚の予約をしているのですが、
もう1名追加したいです。
可能でしょうか。

I've made a reservation for
tonight, but I'd like to add one
more person. Is that OK?

予約をキャンセルしたいのですが。

I'd like to cancel my reservation.

7月3日に2名で
ダブルルームを予約できますか。

Can I reserve a double room for
two on July third?

海が見える部屋を予約したいです。

We'd like to make a reservation for an ocean-view room.

ファミリールームの宿泊料金はいくらですか。

What's the rate for a family room?

ホテルまでの行き方を教えていただけますか。

Can you tell me how to get to the hotel?

お店のPRと小樽のおすすめ (PR例文・ボキャブラリー)

5-1 お店の商品のPR例文



こちらは売れ筋商品となっております。

This is the **best-selling** item.

当店は海外発送をしております。

インターナショナリー

We **ship internationally**.

ご飯はお替わり自由です。

If you want,
rice is **all you can eat.**

さまざまな魚料理を
ご用意しております。

We have a variety of **fish dishes.**

▶ コアフレーズ： Many fish dishes.

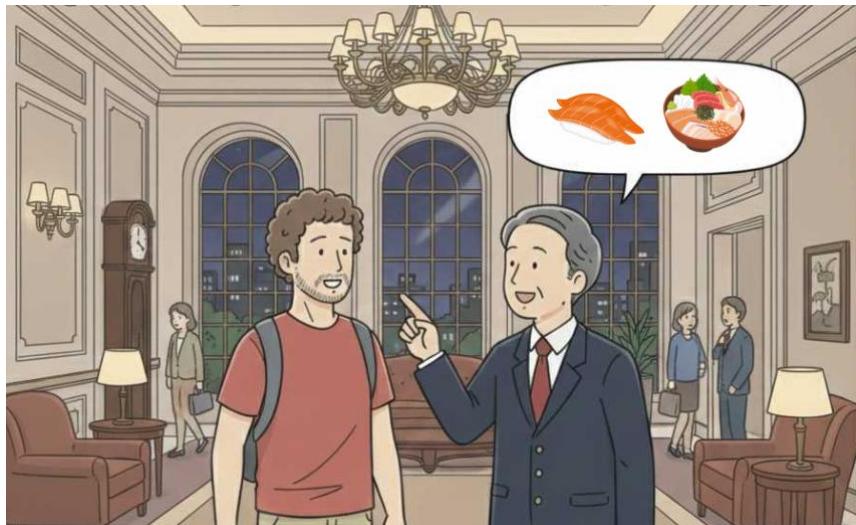
こちらのメニューには
地元の食材を使っています。

We **use local products**
for this menu.

当店のみでしか、
取り扱っておりません。

This is sold **only** at our store.

5-2 小樽のおすすめ PR例文



街並みがキレイです。

タウンスケイプ

The townscape is beautiful.

小樽で食べておくべきもの

Must eat in Otaru.

小樽は歴史的建造物が
たくさん残っています。

ヒストリコウ

Otaru has many historical
buildings.

ビウディングス

海鮮・寿司が有名です。

It is famous for seafood and
sushi.

山が近く、自然が豊かです。

It is close to mountains,
so nature is abundant.

アバンダントウ

温泉もあります。

There are also hot springs
(onsen).

ご滞在の瞬間、瞬間を楽しんで下さい！

Enjoy every moment of
your stay!

小樽すべきこと！

Otaru things to do!

小樽運河クルーズはとてもお勧めです。

ハイリー

We highly recommend taking
the Otaru canal boat tour.

忘れられない旅になるでしょう。

アンフォゲッタボウ

It'll be an unforgettable tour.

札幌から近いです。

It's close to Sapporo.

小樽、そこはガラスが輝くところ

Otaru: Where the glass sparkles.

小樽運河を探索してね!

Explore Otaru Canal!

インスタ映えしますよ。

インスタグラマボオウ

It's instagrammable.

お土産に最適です

Perfect for souvenir.

5-3 関連ボキャブラリー



鯖 (ニシン)

herring

お土産

souvenirs

歷史的建造物

historic buildings / historical
ストゥラクチャーズ
structures

商店街

shopping street / shopping
arcade

吹きガラス

blown glass / glass blowing

ガラス工芸体験

glassware workshops

水産加工品

プロセスウ

processed seafood

ガラス細工

glass craft

ステンドグラス

stained glass

工場見学

factory tour

潮風

sea breeze

青の洞窟

blue cave

手作りの

handmade

出来たての

freshly made

雪あかりの路

snow light path festival

製缶工場

can factory

お酒の試飲

free sake tasting

つらら

アイスイコウ

icicle

ふわふわの

fluffy

濃厚なチョコ

dense chocolate

暖を取る

warm up

6-1 世間話・質問と回答

お国はどちらですか？

Where are you from?



アメリカです。

America.

小樽へはいつ来られたんですか？

**When did you come to
Otaru?**



今日です。

Today.



滞在予定はどのくらいですか。

How long are you going to stay?



2日間です。

For 2 days.



小樽はどうですか？

How do you like Otaru?



すごく気に入っています。

I love Otaru.



今日は寒いですよね。

It's cold today, (isn't it)?



ええ、 そうですね。

Yeah, it is.



お寿司はもう食べてみましたか？

Did you **try **sushi** **yet**?**



今日、食べましたよ。

I **had **sushi** **today**.**



天狗山へはもう行きましたか？

Did you **go **to**
Mt. Tengu **yet**?**



まだです。今日行きますよ。

Not yet. We're going today.



明日のご予定は?

What's your plan for tomorrow?



おたる水族館へ行きます。

We're going to Otaru Aquarium.



小樽運河へ行くといいですよ。

You should go to Otaru Canal.

チェックアウト後もお荷物をお預かり致します。

**We will keep your
baggage after check-out
time.**



そこまでお連れ致しましょうか。

**Would you like me to
take you there?**



6-2 会話中の感情を伝える表現

うんうん。

Uh-huh.

なるほど。

I see.

(喜びや驚き)

Oh...

それはいいですね。

That's good.

それは嬉しいです。

I'm happy to hear that.

本当ですか？

Really?

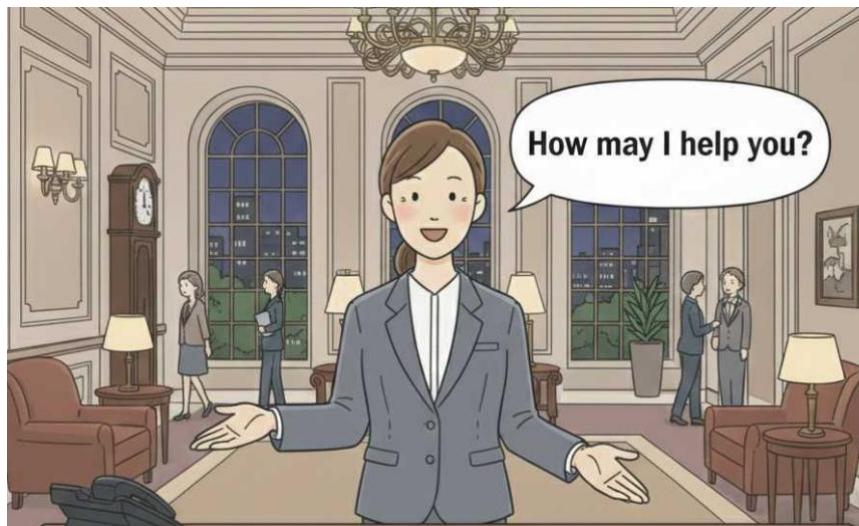
わあ！

Wow!

すごい！

Great!

6-3 接客・サービスで役立つ丁寧な表現



ご用件をお伺いしてもよろしいですか。

How may I help you?

もう一度言っていただけますか。

Could you say that again?

電話番号をお伺いしても
よろしいですか。

May I have your phone number,
please?

砂糖とミルクはいかがですか

Would you like sugar and milk?

現金でお支払いになられますか。

Will you pay in cash? /
Would you like to pay by cash?

写真をお撮りいたしましょうか。

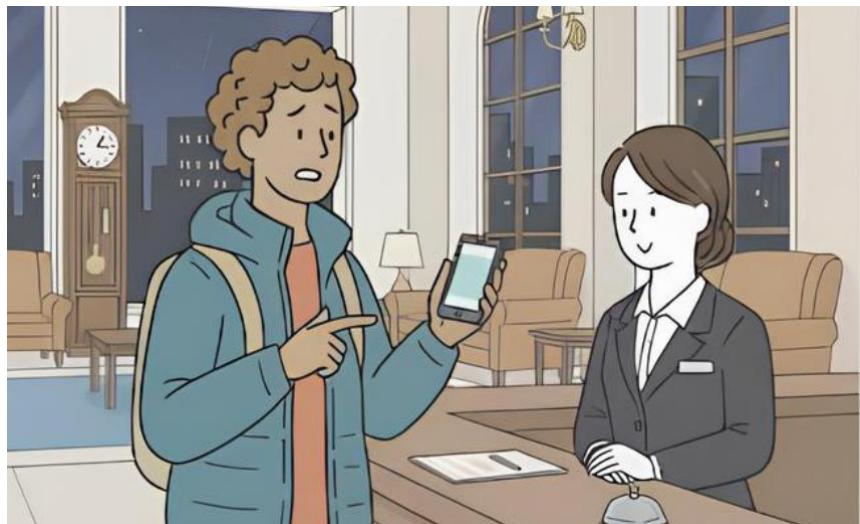
Would you like me to take a
photo for you?

タクシーをお呼び致しますか。

Would you like me to call a taxi
for you?

お客様の要求や トラブルに英語で対応

7-1 丁寧な対応・確認



少々お待ち下さい。

Just a moment please.....

追加料金はございません。

There is no extra charge.

少々お待ちいただけますか。

Could you please wait for a moment?

それは、嬉しいですね。
ご利用ありがとうございました。

I'm glad to hear that.
Thank you for staying with us.

お客様の要求や トラブルに英語で対応

7-2 予約・変更・キャンセル時の対応



今晚の予約をしているのですが、
もう1名追加したいです。
可能でしょうか。

**I've made a reservation
for tonight, but I'd like
to add one more person.
Is that OK?**



はい。
5名様になりますね。



**All right.
Will that be five people?**

かしこまりました。
ただ、キャンセル料500円を
頂戴いたします。



**All right.
But you have to pay a
キャンセレイション
cancellation fee of
500 yen.**

8-1 体調不良・急病対応



大丈夫ですか？ お医者様が必要ですか？

Are you okay? Do you **need** a doctor?

どこが痛みますか？

Where does it hurt?

どのような症状ですか？
(熱、吐き気など)

スインプトムズ
What are your **symptoms
(fever, nausea, etc.) ?**

何かアレルギーや
持病（例：糖尿病）はありますか？

Do you have any **allergies or**
プリ・イグズィスティング
pre-existing conditions
(e.g., diabetes) ?

お名前（と部屋番号）を
教えていただけますか？

**What is your name
(and room number)?**

救急車（119番）を今呼びます。
よろしいですか？

I will **call** an **ambulance** (119)
now. Is that **okay**?

最寄りの病院/診療所まで
お連れします。

ニヤレストウ
I will **take you** to the nearest
hospital/clinic.

すぐにタクシーをお呼びします。

I will **call** a **taxi** for you right
away.

意識を保ってください。

Please stay ^{コンシャス}conscious.

► コアフレーズ： Stay awake.

少々お待ちいただけますか。

Could you **please wait** for a moment?

緊急時対応

8-2 災害時対応（地震・火災・津波など）



地震/火事です！

アースクエイク
It's an **earthquake/a fire!**

落ち着いてください。

リメイン カーム
Please remain calm.

私についてきて、避難場所
(または非常口) へ向かってください。

エヴァキュエイション

**Follow me to the evacuation
area (or emergency exit).**

階段を使ってください。
エレベーターは使用しないでください。

**Please use the stairs. Do not
use the elevator.**

(津波のため) 高台に
避難してください。

**Please evacuate to high ground
(for Tsunami).**

怪我をしている方はいませんか？

インジャードウ

Is anyone injured?

緊急時対応

8-3 盗難・紛失・トラブル対応



何をなくされましたか？

What did you lose?

最後にそれを見たのは
いつ、どこですか？

**When and where was the
last time you saw it?**

警察に連絡します。

I will **contact** the **police** for you.

届出をするために
警察署へ行くべきです。

You should **go to** the
police station to file a report.

忘れ物（落とし物）を確認します。

I will **check** the **lost and found**
(items).

気を付けてください。
道が凍っています（滑りやすいです）。

Be **careful**.

アイスィー スリッパリー

The **street** is **icy** (slippery).

緊急時対応

8-4 支払い・予約トラブル対応



申し訳ありません、
カードが拒否されました。
別のカードはお持ちですか？

I'm **sorry**, your card was
declined.

Do you have **another** card?

現金でお支払いになられますか。

Will you **pay in cash**?

こちらで予約は確認できましたが、
3泊ではなく2泊となっています。

I see your **reservation here**, but
it says **two nights, not three**.

少々お待ちください。
上司に確認します。

Just a moment please.
I will **check with my manager**.

追加料金はございません。

There is **no extra charge**.

緊急時対応

8-5 感染症・衛生トラブル対応



ご不便をおかけして
誠に申し訳ございません。

スインスィアリー アポウロジャイズ
I sincerely apologize for the
インコンヴィーニエンス
inconvenience.

► コアフレーズ：Sorry for trouble.

すぐに片付けます。

I will **clean** it up immediately.

► コアフレーズ： I **clean** now.

公共のエリアではマスクの着用をお願いします。

Please wear a mask in public areas.

手指の消毒液をご利用ください。

Please use the hand sanitizer.

緊急時対応

8-6 クレーム対応



それは大変申し訳ございません。
問題についてもう少し詳しく
教えていただけますか？

I am **very sorry** to hear that.
Could you **tell me** more about
the **problem**?

誤解（またはご不便）について
お詫び申し上げます。

アポウロジャイズ
I apologize for the
ミスアンダースタンディング
misunderstanding
インコンヴィーニエンス
(or inconvenience).

▶ コアフレーズ：Sorry, misunderstanding.

直ちに調査し、ご回答いたします。

インヴェスティゲイトウ
We will investigate this
イミディエイトウリー^ー
immediately and respond.

▶ コアフレーズ：
We check now and respond.

上司に確認します。

I will check with my manager.

緊急時対応

8-7 事前準備・体制整備 (マニュアル・研修・多言語対応など)



緊急時の対応マニュアルをお読みください。

エマージェンシー

Please read the emergency
プロスイージャー^{エマージェンシー}
procedure manual.

この標識は非常口用です。

This sign is for emergency exits.

英語の地図/ガイドブックを
ご用意しております。

We have a map/guidebook
available in English.

アヴェイラボオウ

中国語/韓国語を
話すスタッフがおります。

We have a staff member who
speaks Chinese/Korean.

こちらの翻訳アプリを
ご利用いただけます。

You can use the translation
application here.

小樽おもてなし英会話 観光の現場で すぐ使えるフレーズ集

2025年12月発行

発行者 一般社団法人小樽観光協会

制作者 一般社団法人小樽観光協会
おもてなし推進委員会

監修 パシフィック英会話スクール

■ お問い合わせ

〒047-0007 北海道小樽市港町4-3

TEL : 0134-33-2510

FAX : 0134-23-0522

MAIL : info2007★otaru.gr.jp

※送信する際は「★」を「@」に変更してください。