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

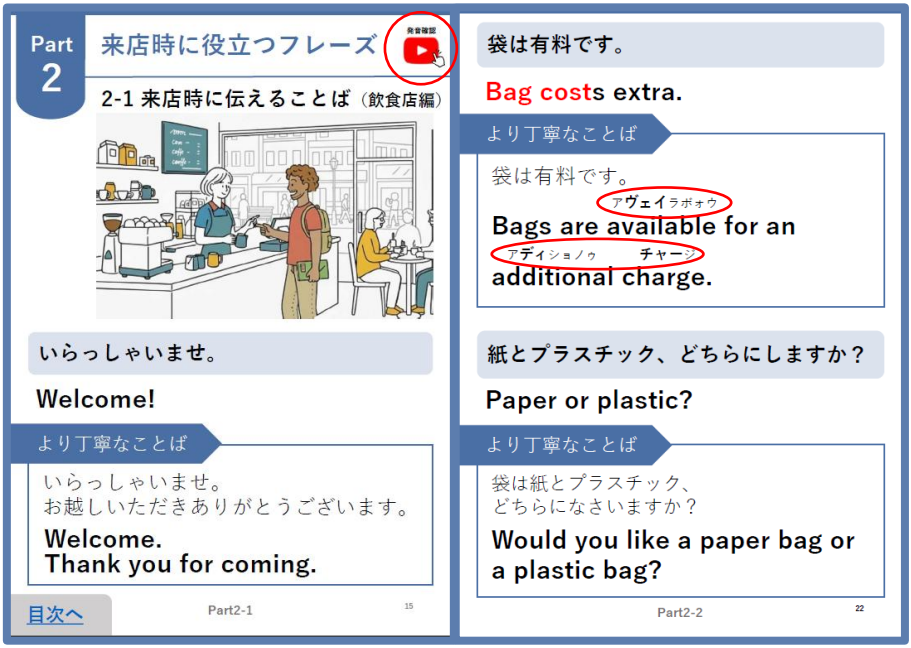
このフレーズ集は、小樽を観光で訪れたお客様を**お迎えする立場となるすべての皆様に**、お使いいただくために作成されました。

小樽観光の現場で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が、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



■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

カタカナ表記は読みやすさ重視のため、
正確な発音とは異なります。
正確な発音は、ページ上部の再生ボタンから、
小樽観光協会公式YouTubeチャンネルで
ご確認ください。

ご利用ガイド

■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。

ご利用ガイド

■「＃SNS」マークについて

SNS投稿にぴったりのフレーズです。
Instagram、X、TikTokなどでの発信に
ぜひお役立てください。

目次 — INDEX

Part 1 道案内に役立つフレーズ p9

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 p16

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 p25

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 p35

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） p42

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 p53

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 p62

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 p66

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

発音確認

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

発音確認

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

発音確認

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.

Part 2

来店時に役立つフレーズ

発音確認

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.

より丁寧なことば

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.

より丁寧なことば

喫煙所はあちらにございます。

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.

発音確認

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?

より丁寧なことば

何かお捜し物がおありですか。

Are you looking for anything in particular?
（パーティキュラー）

商品を個別に包装しますか？

Wrap separately?
（ラップ セパレィトゥリ）

より丁寧なことば

商品は個別に包装致しますか。

Would you like each item wrapped separately?
（ラップトゥ セパレィトゥリ）

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**ラボォウ
Bags are available for an
ア**ディ**ショノゥ　　**チャー**ジ
additional charge.

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。

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

より丁寧なことば

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

お会計時の英語表現

発音確認

3-1 お会計の準備/提示を表すことば

こちらがお会計（伝票）です。

ビゥ

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

発音確認

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

発音確認

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
アプ**ルー**ブドゥ
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
レ**スィー**トゥ
and receipt.

レシートをご提供することができません。

プロ**ヴァイ**ドゥ　レ**スィー**トゥ
We are unable to provide a receipt.

▸ コアフレーズ：No receipt.

発音確認

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!

発音確認

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.

発音確認

3-6 飲食店での会話（お会計）

お会計はご一緒ですか。
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.

電話対応時の英語表現

発音確認

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。

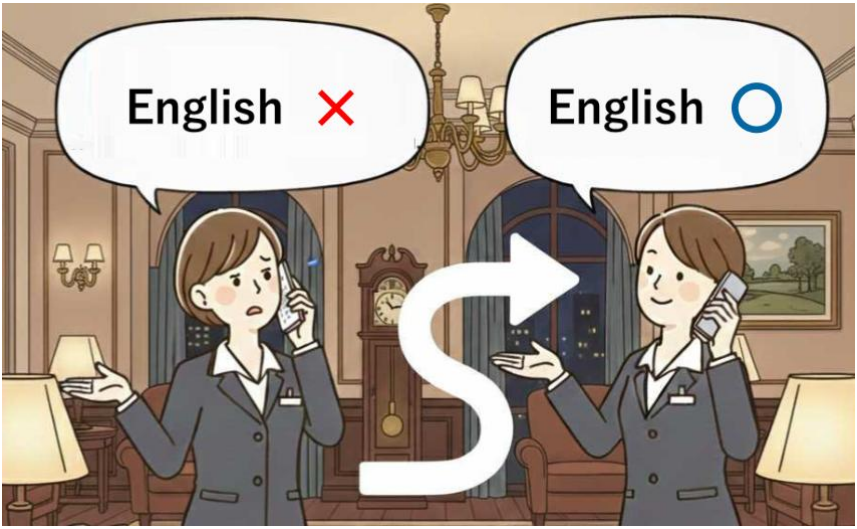
フィフティーン サウザンドゥ イェン

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

電話対応時の英語表現

発音確認

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.

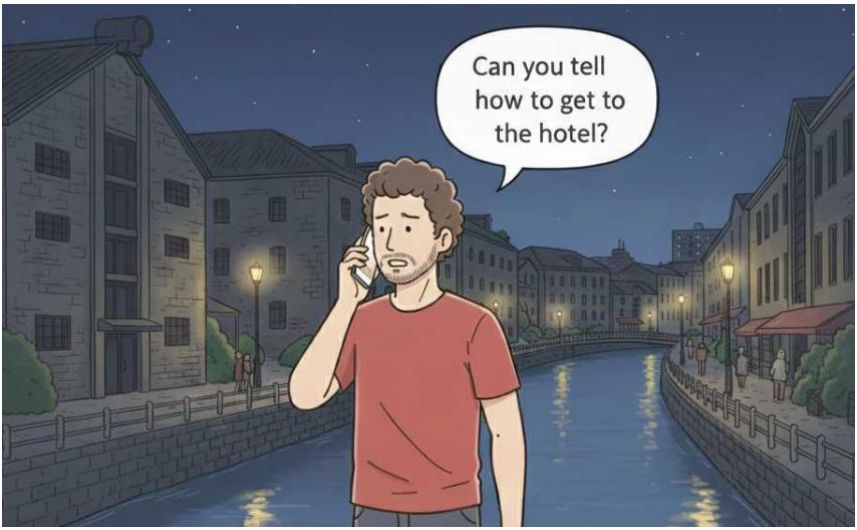
英語対応のオペレーターに
電話を転送しますので、
そのままお待ちいただけますか？

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?

今晩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?

Part 5

お店のPRと小樽のおすすめ（PR例文・ボキャブラリー）

発音確認

順次公開

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.

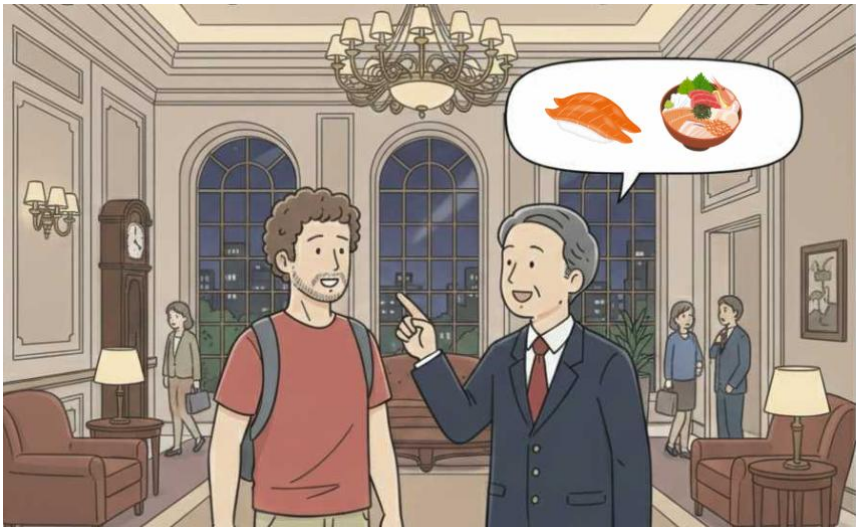
こちらのメニューには
地元の食材を使っています。

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。

タウンスケィプ
The townscape is beautiful.

#SNS

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**リコゥ
Otaru has many historical
ビゥディングス
buildings.

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,
ア**バン**ダントゥ
so nature is abundant.

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!

#SNS

小樽ですべきこと!

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。

アンフォゲッタボゥ

It'll be an unforgettable tour.

札幌から近いです。

It's close to Sapporo.

#SNS

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**ボォウ

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

鰊（ニシン）

herring

お土産

souvenirs

歴史的建造物

historic buildings / historical structures

ストゥ**ラ**クチャーズ

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

プロセスゥ
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

アイスィコゥ
icicle

ふわふわの

fluffy

濃厚なチョコ

dense chocolate

暖を取る

warm up

発音確認
順次公開

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?

発音確認
順次公開

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!

発音確認
順次公開

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?

Part 7

お客様の要求やトラブルに英語で対応

発音確認

順次公開

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

発音確認
順次公開

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.

緊急時対応

発音確認
順次公開

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）

スィンプトムズ
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）?

救急車を今呼びます。
よろしいですか？

I will call an ambulance now.
Is that okay?

最寄りの（病院/診療所）まで
お連れします。

ニヤレストゥ

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。

コンシャス

Please stay 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

発音確認

順次公開

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/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

エ**マー**ジェンシー

area/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？

インジャードゥ

Is anyone injured?

緊急時対応

発音確認

順次公開

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/lost 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.

アィスィー　スリッパリー

The street is (icy/slippery).

緊急時対応

発音確認

順次公開

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
ディクラインドゥ
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.

発音確認

順次公開

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。

スィン**スィ**アリー　ア**ポゥ**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.

発音確認
順次公開

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/ご不便）について
お詫び申し上げます。

アポゥロジャイズ
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
/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ゥ
We will investigate this
イミディエイトゥリー
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.

発音確認
順次公開

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。

Please read the emergency（エマージェンシー）
procedure（プロスィージャー） 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)
アヴェイラボォウ
available in English.

(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（2026年3月改訂）

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。