

服飾系接客業 様

英語接客研修マニュアル

英語アレルギー克服アドバイザー

タナカ ミカ

★はじめまして！タナカ ミカです！



1988年青森県八戸市生まれ。小学1年生から英語を学び始める。小学4年生のときには初めてアメリカにホームステイをし、広大な大地やカラフルな食べ物、明るく自由な人々に出会って衝撃を受ける。英語ができれば、もっとたくさんの魅力的な人やモノに出会えると直感し、英語が大好きになる。

その後、早稲田大学国際教養学部に入學。うち1年間は米国ペンシルバニア州ラファイエット大学で教育学や哲学などを学ぶ。大学時代にはシンガーソングライターとして音楽活動も経験。CD制作や楽曲提供などを行う。

大学卒業後、スタートアップ企業に就職。出産後しばらく働いた後、育児との両立を考えて退職。現在は、英語が苦手でも学び方を変えれば英語がマスターできることを伝えるため、英語アレルギー克服アドバイザーとしてフリーランスで活動中。

家族は同じ年の夫と2013年生まれの娘。海外旅行が好き。一人旅で11カ国。動物とサスペンスドラマが好き。

ブログ：<http://pla-pi.com>

Twitter/instagtram : @plapla__pi

Facebook : mikatanaka217

★ウォーミングアップ 1 : Tongue Twister

Peter Piper picked a peck of pickled peppers.

意味:

練習を続けていくと、発音もよくなります♪

★ウォーミングアップ 2 : Don't say 21!

順番に数を数えて行って、21 を言った人が罰ゲーム！

1 one 2 two 3three 4 four 5 five

6 six 7 seven 8 eight 9 nine 10 ten

11 eleven 12 twelve 13 thirteen 14 fourteen 15 fifteen

16 sixteen 17 seventeen 18 eighteen 19 nineteen 20 twenty

罰ゲームは・・・

★英語接客の心得 3 カ条

1 日本語での接客よりも会話多めを意識

「話さずに察しよう」なんて考えても無駄です。

文化やバックグラウンドの違う方々の気持ちを「察する」というのは至難の業。

きちんと会話して要望を聞き取りましょう。

きちんと会話して接客するのが英語圏でのスタンダードだと心得てください！

日本と他国におけるお客様と店員の関係性の違い

日本……店員＝() 客＝家主

外国……店員＝() 客＝招かれた友人・知人

2 わからないときは笑うのではなく説明！

英語で話しかけられて、何を言われているのかわからない場合も最初は多々あると思います。

そういうときに、「何となくニコニコと笑っておこう」というのは本当にダメ！！！！

接客時だけでなく、日常生活でもそうです。わからないときは、わからないと伝える。

「もう少しゆっくり話してください」

「もう一度言ってください」

「英語がわかる人を連れてきます」

などのフレーズを覚え、わからないということを説明する努力を。

わからないのに「笑う」というのは失礼だ！と思われる可能性が非常に高いです。

「もう少しゆっくり話してください」

→Could you speak more slowly, please?

「もう一度言ってください」

→Pardon?

「英語がわかる人を連れてきます」

→I' ll get an English speaker now.

3 あなたの「英語」ではなく「内面」を見られている！

これが一番大事。あなたの英語の発音が多少悪かろうと、文法がボロボロだろうと、外国人のお客様はたいていさほど気にしていません。

「この人あまり英語しゃべれないんだな」という事実の認識はするかもしれませんが、それだけです。これは何の問題でもありません。単なる事実。

接客の良さにはほぼ影響しません。

過度に気にして罵ってくるようであればそれはその外国人の性格に問題があるだけ。

それよりも、

自分の商品を一生懸命説明してくれたり

良い思い出を作ってもらおうと奮闘したりするあなたの接客が

お客様を感動させるのです。

以上3つの心得を

まずは心に留めて接客に臨んでくださいね♪

あなたの英語が完璧じゃなくても、それは大きな問題じゃないんだ！ということ

まずはわかっていただきたいです。

英語は接客の補助ツールでしかないのです。

★ご来店時に心を掴む！最強の14フレーズ

【まずは挨拶で歓迎の意(いらっしやいませ！)を表現する5フレーズ】

- Hi!《軽い挨拶》
- Hello!《軽い挨拶》
- Good morning.(おはようございます)
- Good afternoon.(こんにちは)
- Good evening.(こんばんは)

Hi! Hello! を甘く見てはいけません。確かにカジュアルな言い方ではありますが、

笑顔で堂々と言えれば十分歓迎の意図が伝わるフレーズです。

(えっ…どうしよう…外国人客来ちゃったよ…)

という態度を出してしまうとそれこそお客様はがっかりします。

まずは挨拶をしっかりと。できればお客様の目を見て。”Hi”の一言でも OK。

【次に、積極的に接客したいという気持ち表現する 6 フレーズ】

- ★May I help you? (何かお手伝いしましょうか?)
- Are you looking for something? (何かお探しですか?)
- Please let me know if you need any help. (何かありましたら、おしらせください。)
- Please take your time. (ごゆっくりご覧ください)
- If you have any questions, feel free to ask. (何か質問がありましたら、お気軽におたずねください。)
- Feel free to pick them up and take a closer look. (ご自由にお手に取ってご覧くださいね。)

外国人のお客様がご来店くださったときに、挨拶をし、その後話しかけるときはやはり”May I help you?” が鉄板フレーズです。

それに対して予想される外国人の方からの返答としては、

- I’ m just looking, thank you.(見ているだけなので大丈夫です)
- I’ m looking for ~.(~を探しています)

などがあります。

英語接客の心得 3 カ条でも書いたように、お客様の要望を「察する」のではなく

会話の中で「聞きとる」というのが重要です。ですので、その会話のきっかけとして

上記 6 フレーズを使ってみてください！

【会話を続け、相手の意向を引き出す 3 フレーズ】

- Are you looking for yourself or for a gift? (ご自宅用ですか、それとも贈り物ですか)
- Did you find anything you liked? (何か気に入ったものはありましたか)
- Would you like to try it (on)? (試してみますか?)

この 3 フレーズは、相手の意向を引き出すのに使えるフレーズです。

無理に「会話しなきゃ！」というのも違うけれど、相手の意向を引き出すような質問をできるようになると、外国人のお客様にも喜ばれ、自分も楽しくなってきます♪

ロールプレイ A

店員 : Hi! May I help you?

外国人客 : I'm just looking, thank you.

店員 : Please let me know if you need help.

ロールプレイ B

店員 : Hi! May I help you?

外国人客 : I'm looking for a nice shirt.

店員 : OK, take your time and feel free to ask if you have any questions.

(ちょっと時間が経ってから・・・)

店員 : Did you find anything you liked?

外国人 : Yes. I like this one.

店員 : This is our best-selling item.

外国人 : Oh, OK. I'll take it.

店員 : Thank you. There's a cashier over there. This way, please.

★基本接客マニュアル★

- ・いらっしゃいませ！

Hello! May I help you?

- ・何かお探しですか？

Are you looking for anything in particular?

- ・どうぞこちらへ。

This way, please.

- ・何かありましたらお声掛けください。

Please let me know if you need any help.

- ・ごゆっくりご覧ください。

Please take your time.

- ・かしこまりました。

Certainly.

- ・少々お待ちください。

One moment, please.

- ・お待たせいたしました。

Thank you for waiting.

- ・在庫を確認してまいります。

Let me see if we have it in stock.

- ・当店ではそれは扱っておりません。

We don't carry that.

- ・申し訳ございません、在庫切れです。

I'm sorry, we are out of stock.

・申し訳ございません、それが最後の1つです。

I'm sorry, that's the last one.

・4月15日に入荷する予定です。

It'll come in on April 15.

・こちらは本日セール中です。

This is on sale today.

・このクーポンで10%引きになります。

It's 10 percent off with this coupon.

・以上でよろしいですか。

Anything else?

・合計1500円になります。

That comes to 1500 yen.

・現金でお支払いされますか、それともクレジットカードですか？

Cash or credit card?

・クレジットカードは使えません。

We don't accept credit cards.

・おつりと領収書です。

Here's your change and receipt.

・こちらは配送しますか？

Would you like this delivered?

・海外発送は対応していません。

We don't ship overseas.

・無料配送は日本国内のみです。

Free delivery is only available in Japan.

・ どうもありがとうございました。

Thank you very much.

・ またお越しください。

Please come again.

・ よい一日を！

Have a nice day!

★店内ですぐに使える英語 in English★

★「また来たい」と思わせる！最強フレーズ集

【お会計時の 8 フレーズ】

- Please pay at the cashier. (レジでお支払ください。)
- Your total will be 2,500 yen. (お会計は 2500 円です。)
- Taxes are included. (税込です。)
- We don't accept credit cards. (クレジットカードは使えません。)
- We take all major credit cards. (主要なクレジットカードは全て使えます。)
- Tips are not necessary. (チップは要りません。)
- Would you like to pay separately? (お会計は別々にされますか？)
- Here's your change and receipt. (おつりと領収書です。)

【お見送りの 3 フレーズ】

- Thank you very much. (どうもありがとうございました。)
- Please come again. (またお越しくださいね。)
- Have a nice day! (よい一日を！)

相手が外国人であっても、笑顔でお見送りするのは大切です！

元気に、丁寧にお見送りしましょう。

【免税に関するフレーズ】

- Our products are not duty free. (私たちの商品は免税ではありません)
- If you spend another 300yen, you'll get duty-free. (あと 300 円分買うと、免税になります。)

ロールプレイ C (お会計)

(外国人客が商品を持ってレジに来る)

店員 : Thanks. Your total will be 12,500 yen.

外国人客 : Can I use my credit card?

店員 : Yes, we take all major credit cards.

外国人 : OK. (クレジットカードを差し出す)

店員 : Thank you.

ロールプレイ D (免税に関する説明)

外国人客 : Is this product duty-free?

店員 : We are sorry but our products are not duty-free.

外国人客 : Oh...OK. It's out of my budget.

店員 : But if you purchase this one, we can give you 8% discount. How about 10,000yen?

外国人客 : Thank you very much! I'll take it.

ロールプレイ E (お見送り)

店員 : Thank you very much for coming.

外国人客 : I got a really great pair of glasses. Thanks!

店員 : Have a nice day!

外国人客 : You too!

★オススメするときのフレーズ集

「これが人気です。」「お似合いです。」「ご家族に 1 ついかがですか？」などのフレーズをマスターして、外国人のお客様にもあなたのお店の良い商品をたくさん知ってもらいましょう。

【商品をオススメするときのフレーズ】

- This is very popular in Japan. (日本ではこれがとても人気です。)
- This is a must buy brand in Japan, so don't miss it. (これは日本で絶対買った方がいいブランドですよ、この機会を逃さないでください。)
- This is a really popular souvenir. (これはお土産に人気です。)
- This is really popular among girls in Japan. (これは日本で女性にとっても人気があります。)
- You look really good. (お似合いです。)
- That really suits you. (お似合いです。)
- Would you like to try it on? (ご試着されますか?)
- We also have red and blue for this. (これには赤と青もあります。)
- How is it? (いかがですか?)
- I'm sorry, we only have it in black. (申し訳ありません、これは黒しかありません。)
- I recommend this to you. (あなたにはこれをおすすめします。)
- How about this one for your wife? (奥様にこれはいかがですか?)

ロールプレイ F

(外国人客が店内を見て回っている)

店員 : Do you have anything you liked?

外国人客 : Not really. I'm just looking.

店員 : How about this one? It is very popular among men in Japan.

外国人客 : Oh it looks nice.

店員 : Would you like to try it on?

外国人客 : Yes!

店員 : You look really good! We also have red and blue for this.

外国人客 : I like blue one. I'll take it.

店員 : Thank you.

ロールプレイ G

外国人客 : What do you recommend?

店員 : What color do you like?

外国人客 : Any color is OK.

店員 : Then, how about this one? I recommend it to you.

外国人客 : Oh nice. Do you have it in black?

店員 : Sorry, we only have it in red and blue.

外国人客 : That's fine. I like this blue one.

店員 : This is a must buy brand in Japan, so don't miss it.

外国人客 : Is this brand famous?

店員 : Yes, the designer Hiroki Tanaka is very famous and this brand has been popular since 1990.

外国人客 : Great! I'll take it.

ロールプレイ H

外国人客 : OK, I'll take it!

店員 : Thank you. By the way, this one is very popular among girls in Japan.
How about it for your daughter?

外国人客 : Wow it is very pretty. How much is it?

店員 : It's 15,000 yen.
If you also buy this one for your daughter, I can give you 10% discount.

外国人客 : Great! I'll buy it too.

店員 : Thank you very much.

【補強：試着中の声掛け】

「青の方が似合います。」

★The blue one suits you better.

★The blue one looks great on you!

★I like the blue one better on you.

ロールプレイ I (青の方が似合います。)

店員：Would you like to try it on?

外国人客：Yes!

店員：You look good! We also have blue for this.

外国人客：(青を試着する)

Hmm...which one should I buy?

店員：Oh the blue one suits you better.

外国人客：OK, I'll take it.