

Hospitality Communication in Action

**Hiromi Hagi
Minako Fukui
Miyuki Tamura
Jodi Nicholas**

photographs by
© shutterstock

音声ファイルのダウンロード/ストリーミング

CDマーク表示がある箇所は、音声を弊社HPより無料でダウンロード/ストリーミングすることができます。下記URLの書籍詳細ページに音声ダウンロードアイコンがございますのでそこから自習用音声としてご活用ください。

<http://seibido.co.jp/ad782>



Hospitality Communication in Action

Copyright ©2026 by Hiromi Hagi, Minako Fukui, Miyuki Tamura, Jodi Nicholas

*All rights reserved for Japan.
No part of this book may be reproduced in any form
without permission from Seibido Co., Ltd.*

はじめに

近年、日本を訪れる外国人旅行者は増加を続けており、観光・ホスピタリティ業界では英語によるコミュニケーション能力がますます重要になっています。ホテル、航空会社、旅行会社、レストランなどの接客現場では、予約の確認、施設の案内、問い合わせへの対応など、日常的に英語でのやり取りが行われています。こうした場面においては、単に文法的に正しい英語を話すだけでなく、相手に安心感や信頼感を与える丁寧で分かりやすいコミュニケーションが求められます。特に、外国人旅行者にとっては、分かりやすく親切的な英語による対応が、滞在全体の印象を大きく左右することも少なくありません。

本書は、旅行・航空・ホテルなどのホスピタリティ業界で働くことを目指す学生を対象に、実際の接客場面を想定した英語表現を学ぶための教材として作成されました。日本国内のホテル、レストラン、旅行会社などを舞台に、外国人旅行者からの問い合わせや予約、施設やサービスの案内など、現場で頻繁に起こるコミュニケーションを中心に取り上げています。インバウンド対応を意識した内容とすることで、学習者が将来働く可能性の高い日本の観光現場を具体的にイメージしながら学習できるよう配慮しています。

各ユニットでは、接客に必要な語彙や基本表現を学ぶことから始まり、リスニング演習、会話理解、ディクテーション、ロールプレイなどを通して、実践的な英語コミュニケーション力を段階的に身につけることができるよう構成されています。また、丁寧な依頼表現や接客応対のマナーなど、ホスピタリティ業界に特有のコミュニケーションの特徴にも焦点を当てています。さらに、文化やコミュニケーションの違いに関する読み物を通して、英語表現の学習だけでなく、異文化理解の視点も取り入れています。

本書は、観光系・国際系学部の授業での使用を想定しているだけでなく、ホテル、航空、旅行、レストランなどの接客業界での就職を目指す学生や、将来ホスピタリティ分野で活躍したいと考える学習者にとっても有用な内容となっています。本書を通して、学習者が実際の接客場面で自信を持って英語を使い、外国人旅行者に対して心のこもったサービスを提供できるようになることを願っています。また、本書が観光・ホスピタリティ分野で活躍する次世代の人材育成に貢献することを期待しています。

最後に、本書を刊行するにあたり、株式会社 成美堂の田村栄一氏、佐野泰孝氏には、きわめて細やかなご配慮、そして、編集面での的確なご助言をいただきました。ここに感謝の意を表させていただきます。

2026 年 盛夏
著者一同

本テキスト各ユニットの「Conversation」で学習する音声は、オンライン学習システム「EnglishCentral」で学習することができます。

EnglishCentralでは動画の視聴や単語のディクテーションのほか、動画のセリフを音読み録音すると、コンピュータが発音を判定します。また、各ユニットの「Conversation」や「Activity A・B」で学んだ表現を活用しながら、AIとのロールプレイにも挑戦できます。PCのwebだけでなく、スマートフォン、タブレットではアプリでも学習できます。リスニング、スピーキング、コミュニケーション、語彙力向上のため、ぜひ活用してください。

EnglishCentralの利用にはアカウントとアクセスコードの登録が必要です。登録方法については下記ページにアクセスしてください。（画像はサンプルで、実際の教材とは異なります）

<https://www.seibido.co.jp/englishcentral/pdf/ectextregister.pdf>



●コースに記載されている各ゴールを達成すると青いチェックマークが表示されます。

●会話のなかで話したセンテンスの誤りをAIチューターが指摘します。

見る



本文内でわからなかった単語は1クリックでその場で意味を確認。

スロー再生

日英字幕 (ON/OFF可)

音声を聴いて空欄の単語を解答。
ゲーム感覚で楽しく単語を覚える。

学ぶ



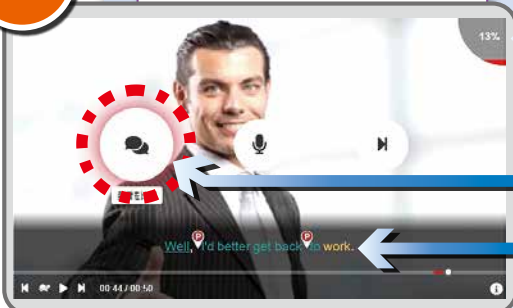
話す

動画のセリフを音読み録音、
コンピュータが発音を判定。

日本人向けに専門開発された音声認識によってスピーキング力を%で判定。

ネイティブと自分が録音した発音を聞き比べ練習に生かすことができます。

苦手の発音記号を的確に判断し、
単語を緑、黄、赤の3色で表示。



本書の構成と使い方

本書は15ユニットで構成されています。観光・ホスピタリティ業界の中でも、旅行、航空、ホテルの3つの産業に関連するトピックを取り上げています。一つの産業に限定するのではなく、2～3つの産業にわたって共通して役立つ英語表現や内容を学習できるように工夫されています。

英語を一般的な日常会話として学ぶだけでなく、観光・ホスピタリティ産業に関する基礎知識や実際の業務場面を意識した内容を通して、専門的な英語力を身につけることを目的としています。ビジネスの現場、特に高いホスピタリティが求められる3つの産業において、適切で丁寧な接客対応ができる英語表現を学びながら、実践に活かせるワンランク上の英語総合力を養うことができます。さらに、実際の接客場面を想定した対話や状況理解を通して、コミュニケーション力を総合的に高めることを目指します。

本書の各ユニットは、接客英語を段階的に学習できるよう、次のような構成になっています。

Vocabulary

接客場面でよく使われる基本語彙を学びます。英語と日本語を対応させながら意味を確認し、ユニットの会話やリスニングの理解を助けます。音声を聞きながら発音も確認し、声に出して練習することで語彙を実際の接客場面で使える形で定着させます。

Useful Expressions

接客で頻繁に使われる基本表現を学びます。音声を聞きながら空所補充を行い、自然な言い方や語順を確認します。声に出して練習することで、受付や案内など実際のサービス場面ですぐに使えるフレーズを身につけます。

Pre-Listening

短い会話を聞き取りながら、学習した語彙や表現を確認します。簡単な情報を聞き取る練習を通して、接客場面で必要となる基本的なリスニング力を養います。内容を予測しながら聞くことで、実践的な聞き取り力を高めます。

Conversation

レストラン、旅行会社、空港、機内、ホテルなどの場面を想定した会話を聞き、内容理解問題に答えます。その後、会話をもう一度聞きながら空所補充を行い、重要な語彙や表現を確認します。実際の接客場面を意識しながら会話の流れを理解します。

Dictation

音声を聞いて英文を書き取る練習を行います。聞こえた英語を正確に書き取ることで、リスニング力だけでなく語彙や文法の理解も深めます。聞く・書く・確認するという学習を通して、実際に使える表現の定着を目指します。

Activity

ペアワークやロールプレイを通して、学習した語彙や表現を実際の会話の中で使う練習を行います。与えられた情報をもとに接客のやり取りを行い、状況に応じた応答力を身につけます。実践的なコミュニケーション力を養う活動です。

Hospitality Communication in Action with AI

各 Unit の学習内容と連動したオンラインコースで、Conversation や Activity A・B で学んだ表現を活用し、接客する側として AI とのロールプレイに取り組みます。ロールプレイのゴールは、各 Unit の学習内容に合わせて本書専用に設定されています。ゴールの達成を目指して AI と会話し、終了後はフィードバックを確認して、学んだ表現や接客コミュニケーションの定着につなげましょう。

Tea Break

ユニットのテーマに関連した短いコラムを掲載しています。観光やサービス、異文化に関する話題を気軽に読みながら、ホスピタリティ業界の知識を広げることができます。授業の合間に楽しみながら理解を深める読み物です。

Topic Reading

ユニットのテーマに関連する英文を読み、内容理解問題に取り組みます。観光やサービスに関するトピックを通して読解力を高めるとともに、海外の文化や接客の考え方について理解を深めます。

Polite Expressions

接客において重要な丁寧表現を学びます。カジュアルな表現からより丁寧な表現までを比較しながら、状況に応じた言い方を確認します。音声を聞いてイントネーションや声のトーンも意識し、ホスピタリティのある話し方を身につけます。

業界別ユニット一覧

◎=中心になる業界関連トピック

○=業界関連トピック

T / A / H 対応表 (Travel / Airlines / Hotels)

Unit	内 容	カテゴリ	T	A	H
1	Asking for Personal Information	Basic Hospitality Communication	○	○	○
2	Taking Phone Calls / Facilities & Services		○	○	○
3	Taking a Restaurant Order		○	○	○
4	Arranging a Tour	Travel & Tour Services	◎	○	
5	Leading a Tour		◎		
6	Providing Transportation Information		○	○	◎
7	Assisting with Shopping		◎	○	
8	Checking in at the Airport	Airline Customer Services		◎	
9	Helping Passengers Board			◎	
10	Offering In-Flight Services			◎	
11	Giving Polite Explanations & Instructions			○	○
12	Welcoming Guests at the Front Desk	Hotel Guest Services			◎
13	Giving Advice and Assistance		○	○	○
14	Dealing with Complaints and Emergencies		○	○	○
15	Departing from the Hotel		◎	◎	

CONTENTS

はじめに	p.3
EnglishCentralのご案内.....	p.4
本書の構成と使い方	p.5
業界別ユニット一覧	p.7

第1章 Basic Hospitality Communication —接客英語の基礎—

本章では、すべての接客業務の土台となる基本的な英語表現を学びます。お客様の情報確認、電話応対、レストランでの注文対応など、業界を問わず必要とされるコミュニケーションを通して、丁寧で分かりやすい接客英語の基礎力を身につけます。

	Unit 1 Asking for Personal Information ▶ お客様の基本情報を丁寧に確認する	p.10
	Unit 2 Taking Phone Calls / Facilities and Services ▶ 電話応答とサービスの案内をする	p.18
	Unit 3 Taking a Restaurant Order ▶ レストランでの注文を受ける	p.26

第2章 Travel & Tour Services —旅行・ツアー業務の英語—

本章では、旅行会社やツアー業務に関連する英語表現を学習します。ツアーの手配や同行案内、交通手段や観光地の説明など、旅行者の行動全体を支える場面を想定し、実務に直結する対応力を養います。

	Unit 4 Arranging a Tour ▶ ツアーの手配を行う	p.34
	Unit 5 Leading a Tour ▶ ツアーに同行し案内する	p.42
	Unit 6 Providing Transportation Information ▶ 移動・交通手段を案内する	p.50
	Unit 7 Assisting with Shopping ▶ ショッピングのお手伝いをする	p.58

第3章 Airline Customer Services — 航空業界の接客英語 —

本章では、空港や機内における接客場面を中心に学びます。チェックインから搭乗、機内サービスまで、航空業界特有の流れを理解しながら、お客様に安心感を与える丁寧で的確な英語表現を習得します。

	Unit 8 Checking in at the Airport ▶ 空港カウンターでのチェックイン対応をする	p.66
	Unit 9 Helping Passengers Board ▶ 乗客の搭乗をサポートする	p.74
	Unit 10 Offering In-Flight Services ▶ 飲み物と食事のサービスを提供する	p.82
	Unit 11 Giving Polite Explanations and Instructions ▶ 説明や指示を丁寧に伝える	p.90

第4章 Hotel Guest Services — ホテル業界の接客英語 —

本章では、ホテル業界における接客英語を体系的に学びます。フロントでの迎え入れから、宿泊中の助言や支援、クレームや緊急時の対応、出発時の見送りまで、滞在全体を通して求められる実践的で丁寧な英語表現を身につけます。

	Unit 12 Welcoming Guests at the Front Desk ▶ フロントでお客様を迎える	p.98
	Unit 13 Giving Advice and Assistance ▶ 要望に応じて助言やサポートを行う	p.106
	Unit 14 Dealing with Complaints and Emergencies ▶ 苦情や緊急事態に対応する	p.114
	Unit 15 Departing from the Hotel ▶ チェックアウト時の対応とお見送りをする	p.122

UNIT 1



Asking for Personal Information

お客様の基本情報を丁寧に確認する

- ☐ お客様の氏名・予約番号・連絡先を丁寧に確認することができる
- ☐ ツアーの日程や集合時間などの予約内容を分かりやすく案内することができる

Vocabulary



英語と日本語を結びましょう。

Match the English words with the Japanese meanings.

- | | |
|--------------------|-----------|
| 1. boarding pass • | • a. 船旅 |
| 2. confirmation • | • b. ～を含む |
| 3. contact • | • c. 予約 |
| 4. cruise • | • d. 搭乗券 |
| 5. customer • | • e. 客 |
| 6. early • | • f. 確認 |
| 7. include • | • g. 綴る |
| 8. passenger • | • h. 連絡先 |
| 9. reservation • | • i. 乗客 |
| 10. spell • | • j. 早くに |

Useful Expressions

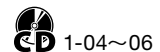


音声を聞いて () を埋めましょう。

Listen to the audio and fill in the blanks.

1. () your name, please?
2. May I have your () number, please?
3. () your family name, please?
4. Can you give me your () number, please?
5. We look forward to () you.

Pre-Listening



会話を聞いて、次のフォームに情報を記入しましょう。

Listen to the conversation and fill in the missing information.

1.

Welcome to **Marine Inn**

Guest Information

Name _____

Address _____

2.

CONFIRMATION RECORD

EXCELLENT TRAVEL

Name _____	Departure Date June 23
Tour Code _____	

3.

Boarding Pass

ROYALSTAR AIRLINES

Passenger
Anna Debois/Ms.

Boarding Time 16:30	Gate 3	Flight RA2302
Date OCT. 25	To New York (JFK)	
From Paris (ORY)	Seat	

1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1

会話を聞いて次の質問に答えましょう。

Listen to the conversation and answer the following questions.

1. What is the tourist trying to do?
 - A. Cancel his tour reservation
 - B. Confirm his one-day Tokyo tour
 - C. Change the date of his hotel booking

2. Which of the following is included in the Tokyo Highlights Tour?
 - A. A cruise on the Sumida River
 - B. Tokyo Tower
 - C. A visit to a zoo

3. What did the agent ask the tourist to do before the tour starts?
 - A. Call to confirm again in the morning
 - B. Bring his passport
 - C. Arrive 15 minutes early

会話をもう一度聞いて、①～⑦の（ ）を埋めましょう。

Listen to the conversation again and fill in blanks ①～⑦.



At a Travel Agency

Travel Agent: Good morning! Welcome to Tokyo Discovery Tours. How can I help you today?

Customer : Hi, I made a reservation online for a one-day Tokyo tour, and I'd like to ❶ () it.

Travel Agent: Certainly, sir. ❷ () have your name, please?

Customer: Yes, it's Daniel Edwards.

Travel Agent: Thank you. May I have your ❸ (), please?

Customer: Sure. It's TOD-45217.

Travel Agent: Thank you very much. One moment... Yes, I found your ❹ (). Could you spell your family name, please?

Customer: E-D-W-A-R-D-S.

Travel Agent: Perfect. Could you give me your contact number, please?

Customer: It's 555-0893.

Travel Agent: Thank you. Your Tokyo Highlights Tour is confirmed for tomorrow, June 14. The tour starts at 8:30 A.M. Please try to ❺ () at least 15 minutes early.

Customer: Sounds good! What places will we visit?

Travel Agent: The tour includes visits to Meiji Shrine, Tokyo Skytree, Ginza and more. You'll also go on a short ❻ () along the Sumida River.

Customer: That's amazing! Thank you so much.

Travel Agent: My pleasure. We ❼ () seeing you tomorrow.

Dictation



音声を聞いて英文を書き取りましょう。

Listen to the audio and write down the sentences you hear.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Activity A

CD 1-09

次の情報を見て、例を参考に、各問い合わせに应答する練習をしましょう。

Look at the information below and practice responding to each inquiry using the example as a model.

例： **1** confirm my reservation **2** your family name

A: Good afternoon. May I help you?

B: Yes, I'd like to **1 confirm my reservation.**

A: Certainly, sir/ma'am. May I have **2 your family name**, please?

	1	2
①	confirm my one-day Tokyo tour	your full name
②	know what time my tour starts	your tour confirmation number
③	know which places my tour will visit	your departure date

Activity B

CD 1-10

Conversation内で学習した重要なセリフを使って、交代でロールプレイをしてみましょう。情報のヒントは下にあります。次の会話例の①～⑥に入る語句は、選択肢a.~f.から選びましょう。文頭に来るアルファベットも小文字で示しています。

Using the important expressions you learned in the Conversation section, practice role-playing with a partner. Helpful information is provided below.



Student A **Travel Agent**

Student B **Customer**

- a. could you spell your family name, please
- b. may I have your confirmation number, please
- c. we look forward to seeing you then
- d. may I have your name, please
- e. could you give me your contact number, please
- f. any questions, please contact us at any time

会話例

Travel Agent: Good afternoon! Welcome to Haiku Travel. How can I help you today?

Customer: Hi, I'd like to confirm my Osaka Tour.

Travel Agent: Thank you. ❶ ()?

Customer: Sure. It's OSA5433.

Travel Agent: Certainly, sir. ❷ ()?

Customer: Yes, it's Patrick Jones.

Travel Agent: Thank you. ❸ ()?

Customer: Yes. J-O-N-E-S.

Travel Agent: Thank you, Mr. Jones. ❹ ()?

Customer: It's 555-0234.

Travel Agent: Thank you. Your Osaka Highlights Tour is confirmed for September 21 for two people. The tour will start at 9:00 A.M. Please try to arrive 15 minutes early. If you have ❺ ().

Customer: Thank you so much.

Travel Agent: My pleasure. ❻ ().

Hospitality Communication in Action with AI



ConversationやActivity A・Bで学んだ表現を活用して、接客する側としてAIとのロールプレイに挑戦しましょう。オンラインコースに記載されているゴールの達成を目指し、ロールプレイ終了後にフィードバックを確認しましょう。

Put what you have learned into practice with an AI role-play. Take the role of a hospitality professional and use the expressions from the Conversation section and Activities A and B. Try to reach the role-play goal shown in the online course. After the role-play, check your feedback.



Tea Break

復唱の役割

接客でお客様の言葉を復唱することは、ただの確認ではなく「安心」を届ける大切なひと手間です。たとえば「〇〇でよろしいでしょうか」と繰り返すことで、聞き間違いを防ぐだけでなく、「ちゃんと聞いてくれている」という信頼感が生まれます。人は自分の話を正しく受け止めてもらえると、自然と気持ちも和らぎます。復唱は、単なる習慣ではなく、お客様に安心感と信頼感を与えるために意識して行う接客技術です。目的を持って実践することで、その効果はさらに高まります。小さな復唱が、大きな満足につながる—それが接客の面白さでもあります。

名前のスペルに関する文章を読んで、次の質問に答えましょう。

Read the following passage and answer the questions.

Using the Phonetic Alphabet to Spell Names Clearly

In Japan, people often ask for the kanji spelling of names, especially in formal situations. That's because many Japanese names sound the same but are written with different kanji characters. Confirming the exact kanji helps avoid mistakes.

In English, there are no kanji. Instead, names are confirmed by spelling. However, some letters—like B and P, or M and N—can sound very similar, especially on the phone or in noisy places.

To prevent confusion, English speakers often use the phonetic alphabet, where each letter is represented by a word. This method is used in airports, call centers, and even in daily life.

Here are some examples:

A as in Alpha	E as in Echo
B as in Bravo	M as in Mike
C as in Charlie	P as in Papa
D as in Delta	T as in Tango



Let's say your name is "Bryan." You might say:

"B as in Bravo, R as in Romeo, Y as in Yankee, A as in Alpha, N as in November."

The phonetic alphabet is especially useful when spelling names, email addresses, confirmation numbers, and other information. It helps people communicate more clearly—especially in international or customer service settings.

So next time someone says, "Could you spell that for me?"—try using phonetics. It might save time and avoid confusion.

1. Why is using kanji important when confirming Japanese names?

- A. To confirm the exact characters
- B. To practice writing kanji
- C. To match the pronunciation
- D. To translate the name

2. What issue does the phonetic alphabet help with?
- A. Understanding grammar
 - B. Reading foreign names
 - C. Differentiating similar sounds
 - D. Improving vocabulary
3. According to the passage, which of the following is a phonetic code for the letter T?
- A. Table
 - B. Tango
 - C. Ten
 - D. Train
4. According to the passage, when is using the phonetic alphabet especially helpful?
- A. Talking with friends
 - B. Reading newspapers
 - C. Listening to music
 - D. Spelling names clearly

Polite Expressions



音声を聞いて、丁寧な表現のイントネーションや声のトーン、話す速さを確認しましょう。ホスピタリティあふれる話し方を意識しましょう。

Listen to the audio and review the polite expressions. Intonation, tone of voice, and speaking speed are important for creating a welcoming impression.

★ 親しい仲で使える表現 → ★★ やや丁寧な表現

→ ★★★ 丁寧なホスピタリティあふれる表現

★	What's your name?	★★	May I have your name?
★	What's your telephone number?	★★	Can you tell me your telephone number, please?
★	Spell your name.	★★	Can you spell your name, please?

★★★★	May I have your name, please?
★★★★	Could you give me your telephone number, please?
★★★★	Could you spell your first/family name, please?