



目録



前 言

2

PART 1 基本表現

Unit 1 敬語	8
Unit 2 基礎の接客会話	14

PART 2 出迎え 迎賓

キーワード	24
キーセンテンス	25
Unit 3 出迎え	26
Unit 4 席の要望があった場合	34

PART 3 オーダー 1 点餐 1

キーワード	46
キーセンテンス	47
Unit 5 オーダーの受け方	48
Unit 6 メニューを紹介する	52
Unit 7 メインディッシュ アルコール類のオーダー	59

PART 4 オーダー 2 点餐 2

キーワード	70
キーセンテンス	71
Unit 8 注文の品について	73
Unit 9 追加オーダーの場合	81
Unit 10 ラストオーダー	86

PART 5 料理を出す 上菜

キーワード	92
キーセンテンス	93
Unit 11 料理を出す	94
Unit 12 食事中	100

PART 6 お会計 結帳

キーワード	108
キーセンテンス	109
Unit 13 お会計	110
Unit 14 個別会計・領収書	116
Unit 15 見送り	124

PART 7 クレーム処理 客訴處理

キーワード	130
キーセンテンス	131
Unit 16 料理を出すとき	132
Unit 17 食事中	138
Unit 18 味について	146

PART 8 電話対応 電話應對

キーワード	154
キーセンテンス	155
Unit 19 電話でのご予約	156
Unit 20 他の電話対応	164

附 録

飲食相關用語	171
中譯	183
解答	198



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、貴社、ご家族、御社

山村様、社長殿、青木さん……。

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）；
ある（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＋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



5 輔助敬語的用語

雖然本身不是敬語，但是利用「改為正式用」的方式呈現敬語的效果。

- すぐに ⇨ ただいま
- きのう ⇨ 昨日きくじつ
- ちょっと ⇨ 少々しょうしょう
- ∴

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^{つと}勤め・お^{のぞ}望み

「ご」接在「漢語」前面：ご^{きんむ}勤務・ご^{きぼう}希望

但是有例外，如：

「漢語」前面加上「お」

お^{べんとう}弁当・お^{しょくじ}食事・お^{ぎょうぎ}行儀・お^{りょうり}料理・
お^{さんぽ}散歩・お^{そうじ}掃除・お^{でんわ}電話……。

「和語」前面加上「ご」

ご^{ゆっくり}ゆっくり・ご^{ひいき}ひいき・ご^{もっと}も……。

加上「お」或「ご」都可以

お^{へんじ}返事・ご^{へんじ}返事
お^{べんきょう}勉強・ご^{べんきょう}勉強
お^{つうち}通知・ご^{つうち}通知

大部分的外來語前面均不加
「お」或「ご」

×お^{こーひー}コーヒー ○お^{びーる}ビール
×お^{べっど}ベッド ○お^{とイレ}トイレ

大部分的動物或植物前面不
加「お」或「ご」

×お^{とり}鳥 ○お^{いし}魚
×お^{むぎ}麦 ○お^{はな}花



(お^{うま}馬さん・お^{さる}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・ もうあ 申し上げる	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	——	<small>さあ</small> 差し上げる	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>ぞんあ</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	<small>おも</small> 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	<small>か</small> 借ります

* 欄位空白的地方，表示沒有特別相應的字詞。

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」	お持ちします ご連絡いたします
	5 「お（ご）～いただく」	お電話いただきました ご予約いただきました
	6 「お（ご）～願う」	お入り願います
	7 「お（ご）～申し上げる」	お喜び申し上げます
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



① 「お（ご）～できる」是「お（ご）～する」的可能形。



ていきゅうび
定休日¹ はいつですか。



～曜日 が休みでございます。

例

げつようび
月曜日

⇒ まいしゅうげつようび やす
毎週月曜日が休みでございます。

⇒ まいつき だい だい げつようび
毎月の第2・第4月曜日です。

げつようび
月曜日

もくようび
木曜日

どようび
土曜日

かようび
火曜日

きんようび
金曜日

にちようび
日曜日

すいようび
水曜日



^{ねんじゅうむきゅう}
1 全年無休則是「年中無休 でございます」。



えいぎょう じ かん なん じ なん じ
営業時間は 何時から/何時まで ですか。①



～ からです。/ ～ までです。

例1 あさ じ ぶん
朝・7時30分(から)
⇒ 朝7時30分からです。

例2 よる じ はん
夜・9時半(まで)
⇒ 夜9時半までです。

あさ 朝	いち じ 1時	しち じ 7時	じゅつ ぶん 10分
よる 夜	に じ 2時	はち じ 8時	にじゅつ ぶん 20分
ごぜん じ 午前～時	さん じ 3時	く じ 9時	さんじゅつ ぶん 30分
ごご 午後～	よ じ 4時	じゅう じ 10時	よんじゅつ ぶん 40分
じ はん ～時半	ご じ 5時	じゅういち じ 11時	ごじゅつ ぶん 50分
	ろく じ 6時	じゅうに じ 12時	はん 半

① 24 小时營業則是「24 時間營業 でございます」。

其他指路的常用句

沿著……走

- ・この通り／この道／廊下に沿って行ってください。
沿著這條大馬路／這條路／走廊走過去。
- ・川沿い／道なりに10分歩いてください。
沿著河／沿著路走10分鐘。
- ・廊下に沿って左手／右手にございます。
沿著走廊的左手邊／右手邊。

轉彎

- ・右に曲がってまっすぐ進んでください。
向右轉直走。
- ・あちらの角／最初の角を右に曲がってください。
在那個轉角／第一個轉角右轉。
- ・そこを曲がったところです。
那邊轉過去的地方。

渡過

- ・橋／信号を渡ってください。
請過橋／紅綠燈。

穿過

- ・このトンネル／商店街を通り抜けてください。
穿過這個隧道／商店街。

距離

- ・すぐそこです。
就在那邊。
- ・歩いて行けますよ。
步行可以到哦。
- ・ここからはかなり遠いです。
從這邊過去的話，有點遠。
- ・ここからだとも20分くらいです。
從這裡過去的話，大概要20分鐘。

時間



キーワード

003

きやく
お客 客人

レストランスタッフ/ウェイター

餐廳工作人員/服務生

めいさま
～名様 ～位



せき
席 位子

きんえんせき
禁煙席 禁菸區

きつえんせき
喫煙席 吸菸區

せき
カウンター席 檯枱位子

せき
テーブル席 一般位子

まんせき
満席 客滿



おく せき
奥の席 裡面的位子

にん が せき
4人掛けのお席 四人座的位子

まどぎわ
窓際 窗邊

あいせき
相席 併桌

でぐち
出口 出口

ひじょうぐち
非常口 緊急出口

よやく
予約する 預約

あんない
案内する 帶位

ようい
用意する 準備

あいにく 不巧

ただいま 馬上，隨即

ていきゅうび
定休日 公休日

てんちょう
店長 店長

りょうりちょう
シェフ/料理長

主廚/日式餐廳主廚



キーセンテンス

004

迎賓

- ・ いらっしゃいませ。何名様ですか。
なんめいさま
歡迎光臨，請問幾位？
- ・ 申し訳ございません。ただいま満席でございます。
もう わけ まんせき
很抱歉，目前客滿了。
- ・ あと10分ほどでご案内できるかと思いますが…。
ぶん おんない おも
大約再10分鐘就可以為您帶位。

予約

- ・ ご予約されていますか。
よやく
您有預約嗎？
- ・ お名前をいただけますか。
なまえ
請問您的大名是？
- ・ 井上様、6時で、4名様でございますね。
いのうえさま じ めいさま
井上先生，您是6點、4位，對嗎？

帶位

- ・ ご案内いたします。こちらへどうぞ。
おんない
我來帶位，這邊請。
- ・ お待たせしました。
ま
讓您久等了。

禁菸

- ・ 申し訳ございません。当店は禁煙でございます。
もう わけ とうてん きんえん
很抱歉，本店全面禁菸。
- ・ 喫煙は屋外の席のみでございます。
きつえん おくがい せき
只有戶外的座位才能抽菸。



Unit

出迎え

3

迎賓

005



会話 1

通常の場合

一般情形



いらっしゃいませ。何名様ですか。①



ふたり 禁煙席をお願いします。



かしこまりました。
お席へご案内いたします。
こちらへどうぞ。②



- ① 當來店人數過多無法一一清點時，可以使用這句。如果一眼就可以確認人數時，可以問：「N 名様ですか。」（請問一共是 N 位嗎？）。另外，當然不可以當著客人的面，用手指一點算人數。
- ② 請勿用手指表示帶位的方向，而改以手心朝上的方式表示。



何名様ですか。

006

PART
2

Unit
3

迎賓



～人 / ～名^①です。

例1 ^{ひとり}一人 ⇨ ^{ひとり}一人^①です。

^{ひとり} 1人	^{ふたり} 2人	^{にん} 3人	^{にん} 4人	^{にん} 5人
^{にん} 6人	^{にん} 7人	^{にん} 8人	^{にん} 9人	^{にん} 10人

例2 ^{めい}1名 ⇨ ^{めい}1名^①です。

^{めい} 1名	^{めい} 2名	^{めい} 3名	^{めい} 4名	^{めい} 5名
^{めい} 6名	^{めい} 7名	^{めい} 8名	^{めい} 9名	^{めい} 10名

豆知識

店員如果要向客人重複確認人數時，要記得使用敬語。不可以用類似「ひとりですか」的表達方式。四位以上「人數」的敬語用「～名様」表達；1～3人則還有其他表達方式，如：

一位：「^{めいさま}1名様」、「おひとかた」、「おひとり（さま）」

二位：「^{めいさま}2名様」、「おふたかた」、「おふたり（さま）」

三位：「^{めいさま}3名様」、「おさんかた」

四位以上：「^{めいさま}～名様」

① 客人以「～人」回答比較好，但是「～名」也不算是錯誤。

会話 2 予約表で確認できる場合 ①

有予約

007



いらっしやいませ。



よやく いしかわ
予約しておいた石川ですが。



いしかわさま
石川様ですね。ありがとうございます。
しょうしょう ま
少々お待ちください。

…………… (予約表で確認する) ……………



いしかわさま ま
石川様、お待たせいたしました。
じ めいさま
7時、6名様ですね。
ま
お待ちしておりました。
あんない
ご案内いたします。
こちらへどうぞ。



- ① 當客人說「予約している柳でございます」
(我姓柳，我有預約)，服務生則要用「ご予約の柳様でいらっしやいますね」(您是有預約的柳先生嗎?)向對方確認。

練習問題

1 次の単語を日本語で答えなさい。

1 窗邊 ()	2 主廚 ()	3 櫃檯位子 ()
4 位子 ()	5 客人 ()	6 公休日 ()
7 客滿 ()	8 帶位 ()	9 併桌 ()

2 並び替え

1 か／いらっしゃいませ。／です／何名様

⇒

.....

2 喫煙は／でございます／のみ／屋外の席

⇒

.....

3 予約し／ですが／石川／ておいた

⇒

.....

3 例のように文を作りなさい。

例 下げる ⇒ お下げします

1 知らせる ⇒

2 確認する ⇒

3 待たせる ⇒

例 予約する ⇒ ご予約なさいます

4 延長する ⇒

5 心配する ⇒