

◆基本のマナー

動作・立ち振る舞い	・背筋の伸びた姿勢・感じの良い立ち振る舞いで対応しましょう。
店内案内	・商品の場所など尋ねられたときは丁寧に对应しましょう。
店内歩行	・通路ではお客様に道をゆずり、あいさつしましょう。
待機中	・店内の様子を把握し、常にお客様を意識した態度を心がけましょう。

◆売り場作り

商品	・商品は清潔に、傷みや汚れは禁物です。
陳列	・見やすく買い物しやすい状況を作りましょう。
P O P ・ 表 示	・主力商品、売れ筋にはポップ（店内広告）をつけましょう。 ・価格は分かりやすく表示しましょう。
演出	・目を引くディスプレイになるように、季節やイベントに合わせた演出を心がけましょう。
ショーケース	・特に汚れが目立ちやすいガラス部分はこまめに磨きましょう。

◆しつらい

清掃	・店内はもちろん、入口や周辺まで清掃をしましょう。
トイレ	・トイレの清掃と備品の補充はこまめに行いましょう。 ・外国人対応として、『トイレットペーパーは流せる事』を表記しましょう。（特にアジア圏の方に対して）
環境	・心地良いBGMを流しましょう。 ・空調、室内温度は快適に設定しましょう。

Attention①

●しゃべりすぎには注意です。

お客様の話をしっかり聞いて言葉のキャッチボールをしましょう。

Attention②

●「売る」という気持ちが強すぎると警戒されてしまいます。

「お手伝いする」「お役に立つ」「コミュニケーション」「良い時間の共有」という気持ちを心がけましょう。



ドライバー編 ◆接客対応の手順

1 車内環境を整える ▶

- ・車内の汚れや匂いの点検をしましょう。
- ・マットやシートカバーを整えましょう。

2 ご乗車 ▶

- ・ゆっくり停車し、静かにドアを開けましょう。
- ・乗車を確認し「ドアを閉めます。よろしいでしょうか？」と声をかけてから閉めましょう。
- ・ご乗車の際にも「ご乗車ありがとうございます。」とお礼を言いましょう。

ポイント

手荷物が多い時は、素早くトランクか助手席を開けましょう。

3 行き先の確認 ▶

- ・「どちらまでですか？」と行き先を尋ねましょう。
- ・行き先を告げられた際には快く返事をし、希望道順を確認しましょう。

ポイント

「〇〇までは、大体△△キロなので□□分くらいで着くと思います。」とおよその距離と時間を告げると安心されます。

4 走行中 ▶

- ・交通ルールを厳守し、安全な速度と車間距離を保って運転しましょう。

5 質問への対応 ▶

- ・礼儀正しい態度で、お客様からの問いかけには適切に対応しましょう。

ポイント

あきらかに観光客と分かれば、「小矢部は初めてですか？」などと声をかけてみましょう。また、地元ならではのおすすめスポットや食べ物、季節(旬)の話題が出来ると喜ばれます。

6 停車位置の確認 ▶

- ・目的地付近に到着したら「まもなく〇〇ですが、どちらにお着けたいでしょうか？」と一声かけて停車位置を確認しましょう。

7 会計 ▶

- ・会計はスムーズな手続きで行いましょう。

8 ご降車忘れ物確認 ▶

- ・静かにドアを開け「ありがとうございました。お忘れ物はありませんか？」と確認しましょう。
- ・シートや床などに忘れ物がないか自分でも確認しましょう。

ポイント

降車後にドアを急に閉めたり、急発進しないように注意しましょう。

初めて訪れるまちで、まず最初に会うのが交通機関のスタッフです。その最初の対応によって、小矢部市の印象が決められると言っても過言ではありません。この事を意識してプロの『おもてなし』をしましょう。

◆基本のマナー

動作・立ち振る舞い	<ul style="list-style-type: none"> ・背筋の伸びた正しい姿勢で運転しましょう。 ・片手運転など自分本位の運転はやめましょう。
待 機 中	<ul style="list-style-type: none"> ・だらしない態度はやめましょう。 ・常にお客様を意識した態度を心がけましょう。

◆車内環境

清 掃	<ul style="list-style-type: none"> ・車内はこまめに清掃しましょう。
連 絡 カ ー ド	<ul style="list-style-type: none"> ・会社の連絡先、車番号が記されたカードを設置しましょう。
車 内 環 境	<ul style="list-style-type: none"> ・空調、室内温度は快適に設定しましょう。 ・特に車内の臭い（タバコなど）には気を付けましょう。 ・マットやシートカバーは汚れがないかこまめにチェックしましょう。

◆安全への配慮

安 全 へ の 配 慮	<ul style="list-style-type: none"> ・安全な速度と車間距離を保ち、交通ルールを厳守しましょう。 ・時刻や天候の変化に応じた運転をしましょう。
-------------	---

| Attention①

車いすの取扱いは乗務員としてマスターしておくべき事項です。
また、盲導犬はペットの犬と違って、よく訓練されているので同乗させても心配はありません。

| Attention②

雨の日の水たまりなど、足元の悪いところを避けて停車しましょう。
雪道は特に注意が必要で、降車時に滑らないように注意を促しましょう。

| Attention③

つり銭が不足することはあってはならない事ですが、もし無くなった場合は必ず乗務員が両替にいきましょう。

☆プラス一声の気配りをしましょう！

接客用語に気の利いた一言を加えましょう。

例1：「お待たせいたしました」+「急に雪が降ってきて大変でしたね」

例2：「石動駅に到着しました」+「気を付けて行ってらっしゃい」



ホテル/宿泊施設編 ◆接客対応の手順

1 予約の対応 ▶

- ・丁寧に予約受付マニュアルに従って、順序良くテキパキと対応しましょう。
- ・最後に「お気をつけてお越してください。」「お待ちしております。」など一言添えましょう。

2 駐車場などの案内表示 ▶

- ・施設や駐車場の分かりやすい案内表示をしましょう。

3 お出迎え ▶

- ・歓迎の気持ちを込めて笑顔であいさつしましょう。
- ・お手回り品への気配りやフロントまでのご案内も、連携良くスムーズに行ないましょう。

ポイント

雨や雪の日は、傘を持って出迎えをしましょう。

4 チェックイン ▶

- ・事前に予約内容（部屋タイプ・泊数・人数）を確認し、スムーズな手続きをしましょう。
- ・チェックインの時間前に到着されたお客様への対応も心配りしましょう。

ポイント

外国の方は日本人に比べると比較的、時間にルーズな傾向があります。寛大な対応を心がけましょう。

5 客室へのご案内と説明 ▶

- ・客室まではおお客様の歩調に合わせてご案内しましょう。
- ・館内・客室内の説明、避難経路の説明も忘れずにしましょう。

6 宿泊中のお客様への対応 ▶

- ・外出の行き先に応じたご案内が出来るようにしましょう。
- ・客室及び館内の清掃はおお客様の都合に合わせて行いましょう。
- ・客室係は、常に「親切・丁寧」を心がけましょう。

ポイント

「今の時期はちょうど〇〇の桜が見ごろですよ」など季節に合わせたおすすみが出来ると喜ばれます。

7 チェックアウト計 会 ▶

- ・チェックアウトはスムーズな手続きで行いましょう。
- ・精算は予約時の料金が基準になっています。加算されている場合は正確に説明して、テキパキと行いましょう。

ポイント

精算が混雑している時は、順番を間違えないように注意しましょう。

8 お見送り ▶

- ・お見送りは感謝の気持ちを込めてあいさつしましょう。
- ・お帰りの手段に合わせて最後までお見送りしましょう。

宿泊施設は、あらゆるサービスが要求される「おもてなし」の総合機関です。全スタッフがそれぞれの立場で最上のサービスを心がけましょう。

◆基本のマナー

動作・立ち振る舞い	・背筋の伸びた姿勢、感じの良い立ち振る舞いで対応しましょう。
館内案内	・場所を尋ねられた時は丁寧に対応しましょう。 ・館内施設の知識（営業時間や場所など）を蓄積しましょう。
館内歩行	・通路ではお客様に席をゆずり、あいさつをしましょう。
待機中	・常にお客様を意識した態度を心がけましょう。

◆しつらい

玄関の清掃	・玄関・周辺の清掃をこまめに行いましょう。
館内の清掃	・館内の清掃を隅々まで行き、ロビーのテーブルやイスなどを整えましょう。
館内表示	・館内施設の案内を分かりやすく表示しましょう。
トイレの美化	・トイレの清掃と備品の補充はこまめに行いましょう。
客室	・客室の清掃を隅々まで行きましょう。 ・歯ブラシ、タオルは人数分用意しましょう。 ・備品で破損しているもののチェック交換を行いましょう。
演出	・季節感のある演出を心がけましょう。 ・小矢部市らしさを演出しましょう。
環境	・空調、室内温度は常に快適に設定しましょう。
安全	・非常口は分かりやすく表示しましょう。
分煙	・禁煙室、喫煙室の区分をつくりましょう。

Attention①

外国人の場合、一度浴槽を使用すると栓を抜いてしまうトラブルがよくあります。文化・習慣の違いですが、ご利用案内を英文標記することが必要です。

Attention②

清掃は、前泊者の痕跡を一切残らないようにすることが大前提です。特に臭いは消すのに時間がかかるので、真っ先に対処する必要があります。

★プラス一声の気配りをしましょう！

接客用語に、気の利いた一言を加えましょう。

例1：「お待ちいたしました」＋「お疲れになりましたでしょう」

例2：「おはようございます」＋「昨夜はよくお休みにられましたか」

06 | 安心・安全の心得

もしものときの備えは、常に万全に！！

● 緊急時への備え

<体調不良や急病に陥ったときの対応>

旅先での身体の変調、病気ほど心細くさせるものではありません。
その気持ちを汲み取って、親身に看病することを心がけましょう。

◆ ケガで出血した場合

1. まず清潔な布を直接傷口に当て、出血部分を心臓より高く上げます。
2. 傷口を強くおさえ、腕は上にあげ、足は寝た姿勢でふとんの中へ。
3. 出血が少なくなったら包帯を巻きましょう。(その際、結び目は傷口の上にしなない)

◆ 熱が出た場合

1. 寒気(悪寒)がするようであれば、身体を安静にし、毛布などで体を温めます。
2. 一般的に38度以下の熱であれば、解熱剤は不要です。
ただし、下痢や吐き気、けいれんなど激しい症状を伴うときは、ただちに近隣の病院を案内してください。

● お役立ちマークいろいろ

公共・一般施設



交通施設



安全



禁止



小矢部市
市民歌

おもてなしのいろは

朝明けの輝く雲に

作歌 堤 秀 二
作曲 中 條 芳 隆
編曲 黒 坂 富 治

1 朝明の かがやく雲に
砺波山 みどりは冴えて
はばたくは 若き希望よ
ふるさとの 明日の行くてに
あかあかと 光かざそう
おお 小矢部 市民 われら

2 遠い世の 歴史のあとを
小矢部川 流れゆたかに
幸みのる 砺波平野よ
勤勞の 歌もあかるく
そよ風に 肩を組もう
おお 小矢部 市民 われら

3 青空に 声ひびかせて
生産の 喜びがわく
新しき 文化をここに
人の和の まことかかげて
うるわしき 虹を呼ぼう
おお 小矢部 市民 われら

外国語対話表

▼日本語	▼英 語
いらっしやいませ	ウェルカム Welcome.
おはようございます／おやすみなさい	グッド モーニング グッド ナイト Good morning. /Good night.
こんにちは／こんばんは	グッド アフタヌーン グッド イブニング Good afternoon. /Good evening.
さようなら	グッド・バイ Good-bye.
承知しました	アイシー オールライト I see. /All right.
少々お待ち下さい	ジャストア モーメント プリーズ Just a moment, please.
楽しい一日を (よいご旅行を)	ハヴァ ア グッ デイ Have a good day. (ハヴァ ア グッド トリップ) (Have a good trip.)
何かご用ですか？ (どうしましたか？)	メイ アイ ヘルプ ユー May I help you ?
どういたしまして	ユア ウェルカム You're welcome.
はい、あります	イエス ウィー ハブ イット Yes, we have it.
残念ながらありません	アイム ソーリー バット ウィー ドント ハブ イット I'm sorry, but we don't have it.
もう一度言ってください	プリーズ セイ ワンス アゲイン Please say once again.
料金は△△円です	ザ チャージズ △△ イェン The charge is △△ yen.
ここにサインしてください	プリーズ サイン ヒア Please sign here.
恐れ入りますが (すみませんが)	エクスキューズミー Excuse me.
ご注文はお決まりですか？	アー ユー レディー トゥ オーダー Are you ready to order ?
どちらまで行かれますか？	ウェア アー ユー ヘデッド Where are you headed ?
こちらどうぞ	ディス ウエイ プリーズ This way, please.
またお会いしましょう	シー ユー アゲイン See you again.
ありがとうございました	サン キュー ベリー マッチ Thank you very much.

▼中国語(繁)

ホァンイングァンリン 歡 迎光臨	オ ソ オ セヨ 어서오세요
ザオァン ウァンァン 早安 / 晚安	ァンニョンハセヨ アンニョンヒ チュムセヨ 안녕하세요 / 안녕히 주무세요
ニンハオ ウァンァン ニンハオ 您好 / 晚安、您好	ァンニョンハセヨ 안녕하세요
ザイジェン 再見	ァンニョンヒ カ 세ヨ 안녕히 가세요 (見送る側)
ハオ 好	ァルゲッスムニダ 알았습니다
チンデンイーシャ 請等一下	チヤムカン キダ 리 세ヨ 잠깐 기다리세요
ジューニンシヨウユクアイデーテン 祝您有愉快的一天	チュルゴウン ハル 테 세ヨ 즐거운 하루 되세요
ジューニルイトウーユク (祝您旅途愉快)	※どちらの意味にもなる言い方
ヨウ シェンモ シュイマ シューヤオ バンマンマ 有什麼事嗎? / 需要幫忙嗎?	ト ワ トロリルカヨ 도와 드릴까요?
プーカーチー 不客氣	チュンマネヨ 천만에요
ヨウ 有	イエ イッスムニダ 네, 있습니다
バオチェン メイヨウ 抱歉、沒有	ミアナジマン オプスムニダ 미안하지만 없습니다
チンザイシャンイーベン 請再說一遍	タ シ ハンボン マルスムヘ ジュ세ヨ 다시 한번 말씀해 주세요
フェイヨンシー △△ 리ーロエン 費用是△△日元	ヨグムン △△ 엔 イムニダ 요금은 △△엔 입니다
チンザイチーリーチエンミン 請在這裡簽字	ヨ ギ エ サイヌル プタクトトリムニダ 이쪽에 싸인을 부탁드립니다
チェンドウパイプーチー 真對不起	チュワンハムニダマン 죄송합니다만
ニンシャンザイグエイーディエンツァイマー 您現在可以點菜嗎?	チュムン ハシゲッスムニ카 주문 하시겠습니까?
ニーヤオム 你要么?	オディッカジ カシブニ카 어느쪽까지 가십니까?
チンツォンジェーベン 請從這邊	イッチョグロ オ 세ヨ 이쪽으로 오세요
ツーワイ ウォフ웨이칸ダオニー 此外、我會看到你	トツマンナプシダ 또 만납니다
シェーシェ 謝謝	カムサハムニダ 감사합니다

▼韓国語



おもてなしのいろは

2014年(平成26年)3月

小矢部市観光振興課

〒932-8611 富山県小矢部市本町1番1号
TEL (0766) 67-1760