

## レストランサービスにおける料理メニュー および基礎日本語会話 マニュアルの作成

コートヤード・バイ・マリオット・プーケット  
パトンビーチ・リゾート

Courtyard by Marriott Phuket, Patong Beach Resort

651011499 ピッシニー・カムヌアン

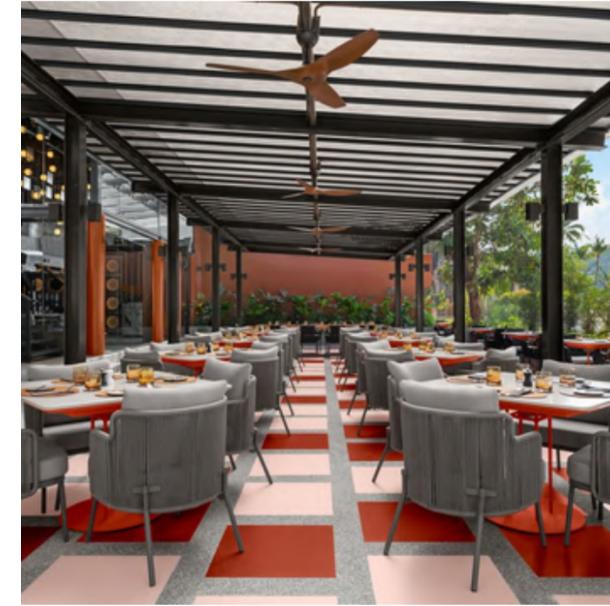


# 目的

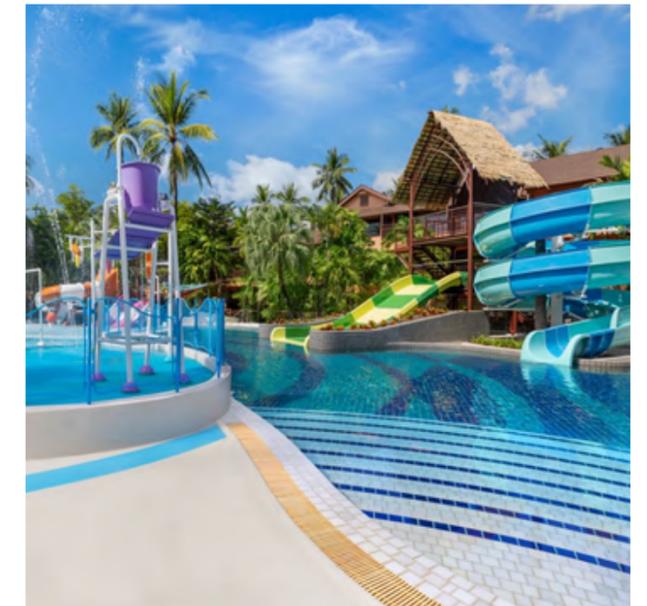
1. 英語の料理メニューを、日本人のお客様にとって適切で分かりやすい日本語に翻訳すること。
2. 語学の基礎を持たないスタッフでも学びやすいように設計した、レストランサービスで使用する基礎日本語コミュニケーションマニュアルを作成すること。
3. レストランスタッフと日本人のお客様との円滑なコミュニケーションの指針とすること。



# COURTYARD<sup>®</sup> BY MARRIOTT



コートヤード・バイ・マリオット・プーケット・パトンビーチ・リゾートは、タイ・プーケット県の人気観光地パトンビーチに位置するホテルです。世界的なホテルチェーンマリオット・インターナショナルのブランド Courtyard by Marriott に属しています。ホテルはビーチに近い立地であり、全445室の客室およびスイートを備えています。館内には、4つのプールエリア、9つのレストラン&バー、2つのスイムアッププールバー、24時間営業のフィットネスセンター、3つのモダンなミーティングルーム、さらに Kids Club などの充実した施設があり、レジャーにもビジネスにも適したホテルです。



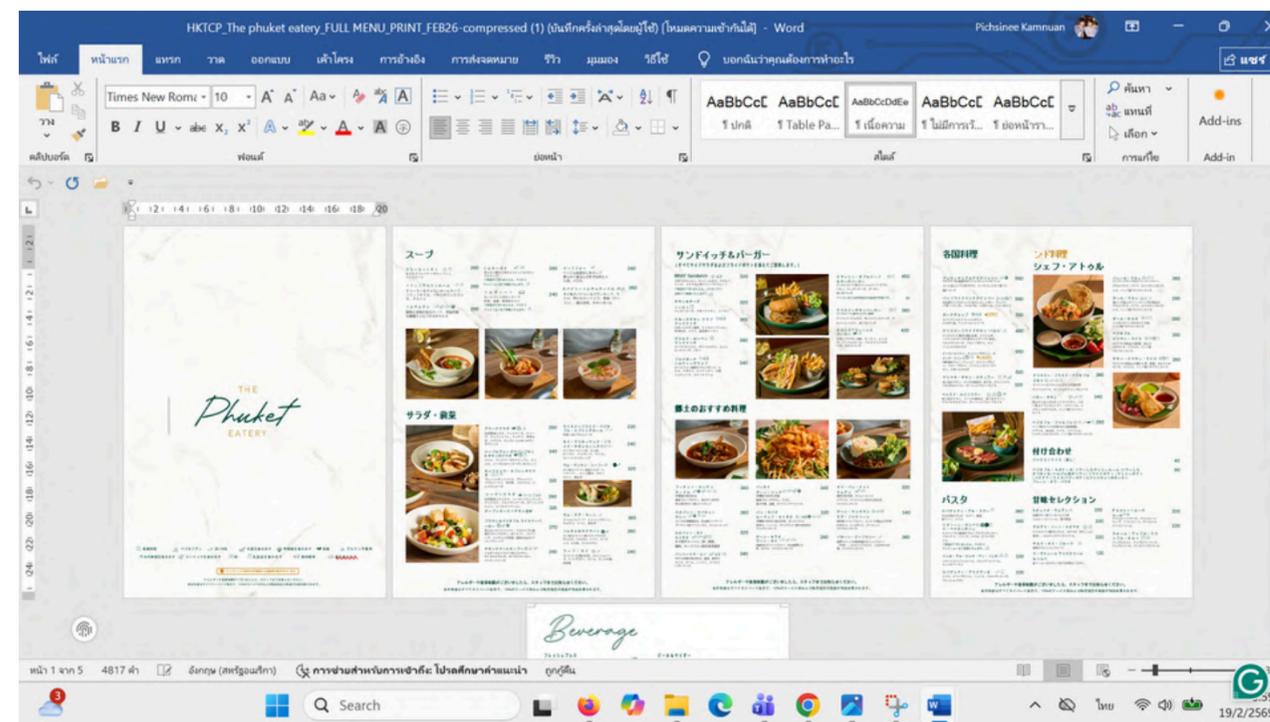
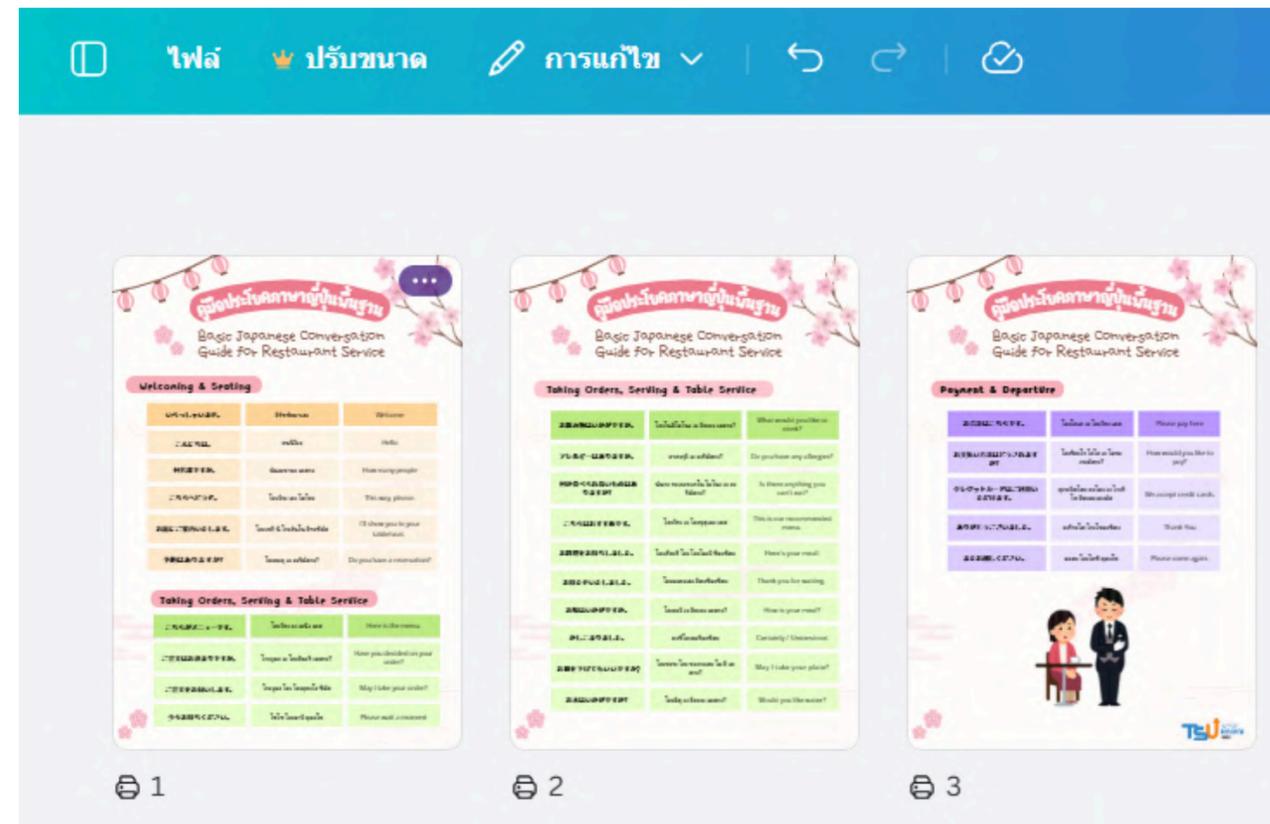
# プロジェクトの 背景と課題



1. スタッフの多くは日本語の基礎がなく、日本語によるサービス支援ツールも不足している。
2. メニューは英語表記のみであり、コミュニケーションの齟齬が生じる場合がある。
3. 接客場面で使用できる基礎的な日本語会話マニュアルが整備されていない。

# 進め方

1. 情報を収集し、課題を分析する。
2. メニュー情報を収集する。
3. 日本語メニューを翻訳し、作成する。
4. 基礎日本語会話マニュアルを作成する。
5. 使用資料のデザインを行う。



## THE Phuket EATERY

**☆ 各種料理**

ベジタリアン

グルテン不使用

大豆を含まず

卵を含まず

小麦を含まず

魚を含まず

豚肉を使用

アルコールを含まず

ピーナッツを含まず

乳糖を含まず

グルテン不使用

魚を含まず

アレルギーや食事制限がございましたら、スタッフまでお知らせください。  
表示料金はすべてタイバーツ表示で、10%のサービス料および政府規定の税金が別途加算されます。

ベジタリアン・グルテン不使用のメニューは追加料金が掛かります。

アレルギーや食事制限がございましたら、スタッフまでお知らせください。  
表示料金はすべてタイバーツ表示で、10%のサービス料および政府規定の税金が別途加算されます。

### スープ

クリームトマト	260	トムカーガイ	260	ビーフフォー	280
トリュフマッシュルーム	280	トムヤムクン	240	スパイシートムヤムヌードル	260
トムヤムクン	290				

### サラダ・前菜

グリーンサラダ	280	クリスピーフライド・ベジタブル・スプリングロール	220
メープルグレーズドチキン	340	タイ・マツナチップ	240
モツァレラ・カプレーゼ	320	サム・ワンセン・シーフード	320
シーチーク	280	サム・ヌア・ヤーン	360
オリーブオイル	320	サム・タム・ガイ	260
チキンステーキ	260	ラム・ガイ	240

### 各国料理

チキン・チキリア	560	インド料理	
パスタ	360	シェフ・アトウル	
ピザ	340		
デザート	220		

### Beverage

フレッシュプレス	175	ビール&サイダー	140
スムージー	225	ワイン	
ソフトドリンク	95	フィズ	GLS BTL
デザート	110	アイス	110

## Phuket EATERY

### お子様メニュー

クリスピー・フライド・ベジタブル・スプリングロール	130
クリスピーチキンナゲット	180
チキン・フライド・ライス	180
チキン・パスタ	180
チキン・ヌードル・スープ	180
チョコレートブラウニー	100
チーズケーキ	100
トロピカル・フルーツ	100

## คู่มือประโยคภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน

### Basic Japanese Conversation Guide for Restaurant Service

#### Welcoming & Seating

いらっしゃいませ。	おひようばんね。	Welcome
こんにちは。	こんにちは。	Hello
何名様ですか。	なんにやうな ひとね。	How many people
こちらへどうぞ。	こちらへ どうぞ。	This way, please.
お席にご案内いたします。	こちらへ 案内いたします。	I'll show you to your table/seat.
予約はありますか？	予約は ありますか？	Do you have a reservation?

#### Taking Orders, Serving & Table Service

こちらがメニューです。	こちらが メニュー です。	Here is the menu.
ご注文はお決まりですか。	ご注文は 決まりましたか？	Have you decided on your order?
ご注文をお願いします。	ご注文を お願いします。	May I take your order?
少々お待ちください。	少々 お待ちください。	Please wait a moment

## คู่มือประโยคภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน

### Basic Japanese Conversation Guide for Restaurant Service

#### Taking Orders, Serving & Table Service

お飲み物はありますか？	飲み物は ありますか？	What would you like to drink?
アレルギーはありますか？	アレルギーは ありますか？	Do you have any allergies?
何か食べられないものはありますか？	何か 食べられないものは ありますか？	Is there anything you can't eat?
こちらはおすすです。	こちらが おすすめ です。	This is our recommended menu.
お料理をお待ちしました。	お料理を 待ちました。	Here's your meal!
お待たせいたしました。	お待ちを 承りました。	Thank you for waiting.
お味はいかがですか？	お味は いかがですか？	How is your meal?
かしこまりました。	かしこまりました。	Certainly / Understood
お皿を下げてもいいですか？	お皿を 下げていいですか？	May I take your plate?
お水はいかがですか？	お水は ありますか？	Would you like water?

## คู่มือประโยคภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน

### Basic Japanese Conversation Guide for Restaurant Service

#### Payment & Departure

お会計はこちらです。	お会計は こちらです。	Please pay here
お支払い方法はありますか？	お支払い方法は ありますか？	How would you like to pay?
クレジットカードはご利用いただけます。	クレジットカードは ご利用いただけます。	We accept credit cards.
ありがとうございました。	ありがとうございました。	Thank You
またお越しください。	また お越しください。	Please come again.

# 結果・効果

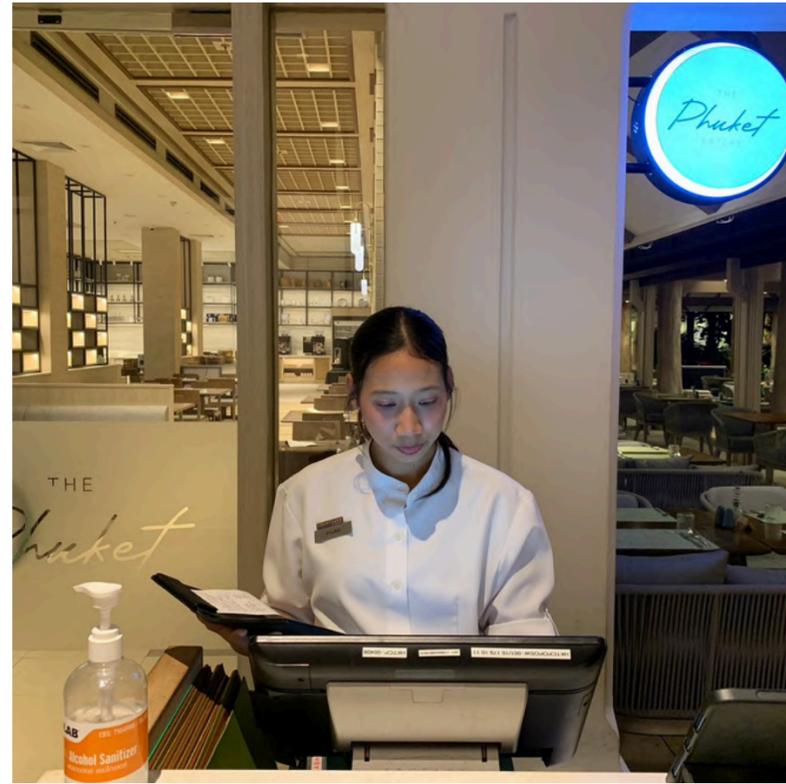
1. スタッフは基礎的な日本語表現を実務で活用できるようになった。
2. メニューの日本語化により、料理説明における誤解が減少した。



# 満足度

1. 日本語メニューにより、スムーズに注文できる。
2. 日本語の基礎がないスタッフでも使いやすいとの意見が見られた。





ご清聴ありがとうございました。

**COURTYARD**<sup>®</sup>  
BY MARRIOTT

