

しゅく はく ぎょう
宿泊業における

せ い か つ ぎ ょ う む
生活・業務

ま に ゆ あ る
マニュアル



観光庁
Japan Tourism Agency



INDEX

はじめに

ほんまにゆある かた 本マニュアルのつかい方	2
---------------------------	---

I. 生活編

にほん く はたら
～日本で暮らし、働くために～

ざいりゅうしかく 1. 在留資格	3
いえ さが 2. 家を探す	4
とうろくてつづ 3. 登録手続き	5
ぎんこうこうざ かいせつ 4. 銀行口座の開設	6
けいたいでんわ けいやく 5. 携帯電話の契約	7
しげん ぶんべつ 6. 資源とごみの分別	8
びょういん じゅしん 7. 病院での受診	9
かいがいそうきん 8. 海外送金	10
さいがい そな 9. 災害への備え	11

II. 業務編

しゅくはくぎょう はたら ちしき のうほう
～宿泊業で働くための知識とノウハウ～

1. あいさつ	12
み 2. 身だしなみ	13
いちにち しごと さいくる 3. 一日の仕事のサイクル	14
かいぎとう じょうほうきょうゆう ひ つ 4. 会議等での情報共有・引き継ぎ	15

5. 業務の内容

ぎょうむぜんぱん こころえ 【業務全般の心得】	16
ふるんとぎょうむ 【フロント業務】	17
きかく こうほうぎょうむ 【企画・広報業務】	18
せつきゃくぎょうむ 【接客業務】	19
れすとらんさーびすぎょうむ 【レストランサービス業務】	20
かんれんぎょうむ 【関連業務】	21

6. トラブル・クレームへの対応

きゅうけい きゅうか と かた 7. 休憩・休暇の取り方	23
---------------------------------	----

III. キャリア編

しゅくはくぎょう はたら きゃりあ けいせい
～宿泊業で働いてキャリア形成～

にほん しゅくはくぎょう ひつよう 1. 日本の宿泊業にはあなたがが必要です	24
てんしよく 2. 転職について	25
せんぱいがいこくじんざい きゃりあすてっぷ 3. 先輩外国人材のキャリアステップ	26

IV. 資料編

やくだ じょうほう
～あなたに役立つ情報～

きゅうびょう 1. 急病・けがのとき	27
かじ 2. 火事のとき	27
じこ はんざい 3. 事故や犯罪にあったとき	27
がいこくご しえん 4. 外国語による支援	27・28
そくせんりよく ちいき じっせんてき 5. 即戦力となる地域の実践的な 観光人材確保・育成ポータルサイト	29
ようごかいせつ 6. 用語解説	30・31

これは、日本のホテル・旅館などで
はじめて働く外国人の皆さんのためのマニュアルです。



外国から来た皆さんが、日本での生活や、
新しい職場での仕事や働き方に慣れるには時間がかかります。
わからないことはたくさんあるはずですし、失敗もあると思います。
慣れないことがおおく、不安に思うこともあるでしょう。

そのようなときに皆さんが少しでも安心できるようにこのマニュアルを作りました。

これから新しく働く、経験の浅い皆さんが、日本の宿泊業で働くときに
気をつけてほしいこと、忘れないでいてほしいことをまとめました。

宿泊業で働いた経験のない方を対象としていますので、
できるだけイラストを使いながら、かんたんな日本語をつかって、わかりやすくしています。

このマニュアルを手元において、疑問に思うこと、
わからないことがあったら、周りの人に質問してみてください。

日本語だけではなく、英語、中国語、ベトナム語、ミャンマー語のマニュアルも作りました。
皆さんがいつも使っている言語と、日本語版を比べると、日本語の勉強にもなります。

さいごに、皆さんが日本のホテル・旅館などの職場で、安心して働き、
充実して日々を送っていただくことをこころより祈っています。

れいわ ねん がつ
令和2年3月
かんこうちょう
観光庁

1

ざいりゅうしかく
在留資格

がいこくじん にほん せいかつ しゅうろう ざいりゅう
外国人は日本で生活・就労するために在留
しかく と ひつよう しゅくはくぶんや しごと
資格を取る必要があります。宿泊分野で仕事
するために、『特定技能1号』、『技能実習』や
ぎじゅつ じんぶんちしき こくさいぎょうむ ざいりゅうしかく
『技術・人文知識・国際業務』などの在留資格が
ひつよう ざいりゅうしかく ざいりゅうきかん おこな
必要です。在留資格によっては在留期間や行う
ことができる活動内容が異なりますので、事前
かくにん
に確認しましょう。

ざいりゅう かーど にほん しんき じょうりくきょか
在留カードは、日本への新規の上陸許可、
ざいりゅうきかん こうしんきょか ざいりゅうしかく へんこうきょか
在留期間の更新許可や在留資格の変更許可など
う ばあい こうふ
を受けた場合に交付されます。

きょか ざいりゅうきかん こ ざいりゅう きぼう
許可された在留期間を超えて在留を希望する
ばあい きげん むか まえ ざいりゅうきかん こうしんきょか
場合は、期限を迎える前に在留期間の更新許可
しんせい きんむさき だ
を申請しなければなりません。勤務先などに
しゅるい きげん ま
してもらう書類もありますので、期限を待たず
はや そうだん きょか う
に早めに相談しましょう。また、許可を受けず
たいざい ばあい たいきょきょうせいでつづき たいしゅう
に滞在する場合は退去強制手続の対象になって
ちゅうい
しまいますので注意しましょう。



とくていぎのう ごう がいよう
『特定技能1号』の概要

ざいりゅうきかん
■ 在留期間

ねん げつまた げつ こうしん つうさん
1年、6か月又は4か月ごとの更新、通算
じょうげん ねん
で上限5年まで

ぎのうすいじゅん にほんごのうりよくすいじゅん
■ 技能水準と日本語能力水準

しけんとう かくにん ぎのうじっしゅう ごう りょうこう
試験等で確認（『技能実習2号』を良好
しゅうりょう がいこくじん しけんなどめんじょ
に終了した外国人は試験等免除）
ぎのう しけん しゅくはくぎょうぎのう しけん せん たー
技能試験は宿泊業技能試験センターが
おこな にほんご ひっきしけん じつぎしけん ごうかく
行う日本語の筆記試験と実技試験に合格

すること

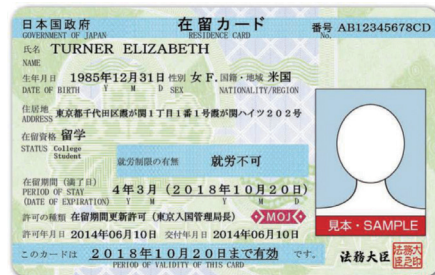
にほんご しけん にほんごのうりよくしけん
日本語試験は「日本語能力試験」のN4
れべる にほんご きそ てすと
レベルもしくは「日本語基礎テスト」のど
ごうかく
ちらかに合格すること

かぞく たいどう
■ 家族の帯同

きほんてき みと
基本的に認められない

うけい きかんまた とうろくしえんきかん
■ 受入れ機関又は登録支援機関による
しえん たいしゅう
支援の対象

ざいりゅう かーど みほん
● 在留カードの見本



しゅつてん しゅうこうこくざいりゅうかんりちよう
出典：出入国在留管理庁 HP
(<http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyukanri/whatzairyu.html>)

2

いえ さが
家を探す

にほん いえ か
日本で家を借りるとき、ほとんどの場合は
れんたいほしようにん ほしやうがいしゃ りよう ひつよう
連帯保証人または保証会社の利用が必要となり
ます。仮に家を借りた人が家賃を支払わなかつ
たり、家の設備などを壊したのに弁償できな
かったりした場合、連帯保証人または保証会社
は代わりに家賃や弁償費用を支払うことになり
ます。連帯保証人や保証会社が簡単に見つから
ない可能性があるのと、勤務先が代わりに家を
借りる場合もありますので、家を探す前に一度
勤務先に相談しましょう。

にほん いえ か
日本では、家を借りるときの初期費用とし
て、敷金と礼金がかかる場合が多いです。敷金
はおおや あず ほしやうきんてき やちん
は大家に預ける保証金的なものであり、家賃の
たいのう せつび そんがい たいきよ じ げんそく
滞納や設備の損害などがなければ退去時に原則
ぜんがくもど ちんたいけいやく たいきよ じ
全額戻ってきます。しかし、賃貸契約に退去時

せいそうひよう しききん こうじょ か
の清掃費用などを敷金から控除すると書かれて
いる場合、戻ってくる敷金は預けた金額より少
なくなりますので、契約内容をよく確認しまし
う。一方、礼金は大家へのお礼として渡すもの
になるので、退去時に戻ってくることはありません。
物件や地域によって敷金と礼金の金額
が異なりますが、どちらも家賃の1～2か月分
程度に設定される場合が多いです。

いえ か ひと こい かしつ ぜんかんちゅうい ぎ む
家を借りた人は、故意・過失、善管注意義務
いはん た つうじょう しょう こ しょう
違反、その他通常の使用を超えるような使用
により、住宅に損耗等をもたらしてしまった
場合、住宅を元通りに修復する義務（いわゆる
げんじようかいふく ぎ む げんじようかいふく ひよう
原状回復義務）があります。原状回復の費用は
いえ か ひと ふたん ちゅうい
家を借りた人の負担になりますので、注意しま
しょう。

しききん
敷金

おおや あず ほしやうきんてき
大家に預ける保証金的なもの。
もんだい たいきよ じ げんそく
問題がなければ、退去時に原則
ぜんがくもど
全額戻ってきます。

れいきん
礼金

おおや れい わた
大家へのお礼として渡すもの。
たいきよ じ もど
退去時に戻ってくることはありません。



おおや
大家



いえ か ひと
家を借りた人

3

登録手続き

●住民登録

ざいりゅう かーど も こうふ
在留カードを持っているまたは交付される
よてい がいこくじん にほん す き ひ
予定の外国人は、日本での住まいを決めた日から
14 日以内に住居地の市区町村に住居地を
とど で ひつよう とどけで ざいりゅう
届け出る必要があります。届出のときに在留
カード（後日交付の人はパスポート）が必要で
すので、忘れずに持参しましょう。

せいとう りゆう か いなひ とど で
正当な理由がなく 14 日以内に届け出なかつ
た場合は罰金が科されたり、在留資格が取り消
されたりされる可能性がありますので、早めに
たいおう
対応しましょう。

●社会保険

にほん いってい じょうけん み じぎょうしよ たいしよう
日本では、一定の条件を満たす事業所を対象
に健康保険と厚生年金保険への加入を義務づけ
ています。対象の事業所で働く外国人もこれ
らの社会保険に加入する必要がありますので、
にゅうしゃ じ かんれん てつづ
入社時に関連の手続きをすることになります。
ほけんりよう こようぬし ろうどうしゃ はんぶん ふたん
保険料は、雇用主と労働者が半分ずつ負担しま
す。労働者の負担分は通常、給与から引かれる
ことが多です。

しゃかいほけん かにゆう ぎむ じぎょうしよ はたら
社会保険への加入義務がない事業所で働い
ている場合、国民年金保険（20 歳以上 60 歳
みまん かた こくみんけんこうほけん かにゆう
未満の方のみ）と国民健康保険に加入すること
になります。国民年金保険と国民健康保険は
じゅうきよち し く ちょうそん まどぐち かにゆうてつづ
住居地の市区町村の窓口で加入手続きができま

じゅうみんとうろく あと てつづ
すので、住民登録した後にあわせて手続きをし
ておきましょう。

社会保険への加入が義務づけられている

じぎょうしよ きようせいてきようじぎょうしよ
事業所（強制適用事業所）

- ・くに ちほうこうきょうだんたい ほうじん じぎょうしよ
国、地方公共団体または法人の事業所
- ・いってい ぎょうしゆ じょうじ にんいじよう こよう
一定の業種であり常時5人以上を雇用する
個人事業所

いってい ぎょうしゆ せいぞうぎょう とぼくけんちくぎょう こうぎょう
※一定の業種とは、製造業、土木建築業、鉱業、
でんき がす じぎょう うんそうぎょう せいそうぎょう ぶつびんはんばいぎょう
電気ガス事業、運送業、清掃業、物品販売業、
きんゆうほけんぎょう ほかんちんたいぎょう ばいかいしゅうせんぎょう しゅうきん
金融保険業、保管賃貸業、媒介周旋業、集金
あんないこうこくぎょう きょういくけんきゅうちようさぎょう いりようほけんぎょう
案内広告業、教育研究調査業、医療保険業、
つうしんほうどうぎょう
通信報道業など

	じゅうぎょういん 従業員 5人以上	じゅうぎょういん 従業員 5人未満
くに ちほうこうきょうだんたい 国・地方公共団体・ ほうじん じぎょうしよ 法人の事業所	きようせいてきよう 強制適用	
いってい ぎょうしゆ 一定の業種の こじんじぎょうしよ 個人事業所	きようせいてきよう 強制適用	にんいてきよう 任意適用
いってい ぎょうしゆいがい 一定の業種以外の こじんじぎょうしよ 個人事業所	にんいてきよう 任意適用	



4

ぎんこうこうざ かいせつ
銀行口座の開設

ぎんこうこうざ かいせつ す ちか
銀行口座を開設するとき、お住まいの近くに
てんぽ ぎんこう えら
店舗や ATM がある銀行を選ぶとよいでしょう。
きんむさき ぎんこう してい ばあい
勤務先が銀行を指定する場合がありますので、
はや かくにん
早めに確認しましょう。

にほん ぎんこう てんぽ きほんてき へいじつ あ
日本の銀行の店舗は基本的に平日だけが空い
ていますので、銀行口座の開設手続きは平日に
おこな ぎんこうこうざ かいせつ ざいりゅう
行いましょう。銀行口座の開設にあたって在留
かーど ほんにんかくにんしよるい ひつよう
カードなどの本人確認書類が必要となりますので、
わす も いんかん
で、忘れずに持っていきましょう。また、印鑑
しゃいんしよう ていじ もと ぎんこう
や社員証などの提示を求める銀行もあります。
しゃいんしよう ばあい きんむさき ざいしよくしようめい だ
社員証がない場合、勤務先に在職証明を出し
てもらったり、同じ勤務先の社員と一緒に来て
もらうたりするなどの方法で対応しましょう。
ゆうそう ばそこん すまーとふ おんあぶり
郵送、パソコンやスマートフォンアプリでも
てつづ ぎんこう てんぽ てつづ
手続きできる銀行がありますが、店舗での手続
き ひつよう しよるい おお ばあい たいはん
きよりも必要な書類が多い場合が大半ですので
じぶん あ かいせつほうほう えら
自分に合った開設方法を選びましょう。

ぎんこう てんぽ てつづ おこな きゃっしゅ
銀行の店舗で手続きを行ってもキャッシュ
かーど ごじつじたく おく ばあい おお
カードは後日自宅に送られてくる場合が多いで
すので、キャッシュカードが届くタイミングを
かくにん
確認しておきましょう。



ぎんこうこうざ ばいばい たにん つか
銀行口座を売買したり、他人に使わ
せたりすることは犯罪行為ですので、
ぜったい
絶対にやめましょう。



5

けいたい でんわ けいやく
携帯電話の契約

にほん けいたい でんわ さーびす しはら ほうしき
日本の携帯電話サービスの支払い方法は
あとばら しき ぶり पे いど しき しゅるい
後払い式とプリペイド式の2種類がありますが、
あとばら しき しゅりゅう ぼくく こうにゅう
後払い式が主流です。母国で購入した
すまーとふぉん ひ つづ しょう ばあい
スマートフォンを引き続き使用できる場合もあ
りますので、携帯電話事業者を確認しておき
ましょう。日本で使用できる携帯電話を持って
いない場合、携帯電話とSIMカードをセット
けいやく ねん けいたい
で契約することができますので、念のため携帯
でんわ こうにゅうひよう も
電話の購入費用を持っていきましょう。

にほん ばあい けいたい でんわ りょうきん ぶらん ひじょう
日本の場合、携帯電話の料金プランが非常に
おお ひつよう おう けいたい し ょつ ぶ たんとうしゃ
多いので、必要に応じて携帯ショップの担当者
きんむさき しゃいん そうだん じぶん あ ぶらん
や勤務先の社員に相談して自分に合ったプラン
えら
を選びましょう。



はんざいぼうし けいたい でんわ じぎょうしゃ
犯罪防止のため、携帯電話事業者に
とど で けいたい でんわ かーど
届け出ずに携帯電話（SIMカードも
ふく たにん じょうと きんし
含む）を他人に譲渡することは禁止さ
れていますので、気をつけましょう。

けいたい でんわ けいやく ひつよう
携帯電話の契約に必要なものを
いちどかくにん
もう一度確認しましょう

1 ざいりゅう かーど
在留カード



しゅつでん しゅつにゅうこくざいりゅうかんりちよう
出典：出入国在留管理庁 HP
(<http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyukanri/whatzairyu.html>)

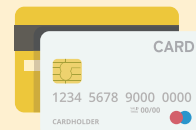
2 きゃっしゅ かーど
キャッシュカード



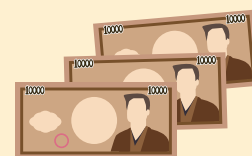
3 よきんつうちよう ぎんこうこうざかいせつ じ
預金通帳、銀行口座開設時に
しょう いんかん
使用した印鑑



4 くれじつとかーど
クレジットカード



5 ひつよう ひよう けいやく じ む てすうりよう
必要な費用（契約事務手数料、
すまーとふぉん こうにゅうひよう
スマートフォンの購入費用など）



※ 2～4 はいずれか1つだけでよいです。
ひつよう ひよう あとばら ばあい ねん
※ 必要な費用が後払いになる場合もありますが、念の
ため持っていきましょう。

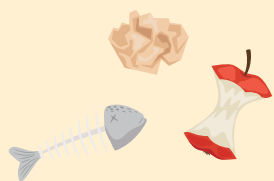
6

し げ ん ぶ ん べ つ
資源とごみの分別

日本では、環境保護や資源の有効活用などの目的で資源とごみをきちんと分けて出すことが求められています。資源とごみは一般的に決められた曜日、時間帯と場所にしか出せないが、市区町村によって資源とごみの分け方や出し方が違う場合があります。たとえば有料のごみ袋でのごみ出しを求める市区町村に住んでいる場合、対象のごみ袋を使わずに出したごみは回収されません。

ごみ出しのルールを守らないことは周辺住民とのトラブルの原因になりやすいので、住まいの市区町村の窓口やホームページなどでルールを確認しておきましょう。また、一般的には勤務先のごみと家庭ごみは処理のルールが違いますので、注意しましょう。

かてい わ かた れい
●家庭ごみの分け方（例）

も 燃やすごみ	だいどころ で なま ・台所から出た生ごみ かみ ・紙くず べると ひかくせいひん ・かばん、くつやベルトなどの皮革製品 
も 燃やさないごみ	がらするい ・ガラス類 とうじきるい ・陶磁器類 けいたいでんわ どらいやー こがたかでん ・携帯電話、ドライヤー、ひげそりなどの小型家電 ふらいばん ほうちよう きんぞくるい ・なべ、フライパン、包丁などの金属類 
しげん 資源ごみ	びん ・びん かん ・缶 べっとぼとる ・ペットボトル ぶらすちつくせいようきほうそう ・プラスチック製容器包装 だんぼーる ・段ボール ふるぎ ・古着 こふ ・古布 
そだい 粗大ごみ	つくえ ベッド かぐるい ・机、いす、ベッドなどの家具類 じてんしゃ ・自転車 

7

びょういん じゅしん
病院での受診

にほん しゅうまつ びょういん きゅうしん おお ふだん
日本では週末の病院は休診が多いので、普段
す きんむささちか びょういん しんりょう じかん
から住まいや勤務先近くの病院の診療時間を
かくにん
確認しておきましょう。深夜や週末であっても
きんきゅうせい たか かんじゃ たいおう びょういん
緊急性の高い患者に対応する病院がありますの
で、知っておくとよいでしょう。

いっぱんてき びょういん い けんこうほけんしやう しんりょう
一般的に病院に行くときに健康保険証と診療
ひよう じゅんび しょうかいじやう ひつよう
費用を準備すればよいですが、紹介状が必要
びょういん い まえ ひつよう
な病院もありますので、行く前に必要なものを
き
聞いてみましょう。また、健康保険証がないと
しんりょうひよう じぶん はら
診療費用を100%自分で払うことになります
ので、きちんと保管しましょう。

じゅしん びょうじやう くわ き
受診のときに病状について詳しく聞かれま
すので、日本語に自信がない人は翻訳アプリを
にほんご じしん ひと ほんやく あ ぶり
活用するか、日本人の同僚などをお願いして
かつよう にほんじん どうりやう ねが
一緒に病院に行きましょう。

しょうかいじやう
紹介状とは

しょうかいじやう かんじゃ なまえ ねんれい せいべつ
紹介状とは患者の名前、年齢、性別や
びょうじやう か いしや
病状などが書かれているものです。医者が
かんじゃ びょういん しょうかい しょうかいじやう
患者をほかの病院に紹介するときに紹介状
はっこう
を発行します。

ねん ベッドすう いじやう
2006年から、ベッド数が500以上の
びょういん しょうかいじやう も かんじゃ たい
病院は紹介状を持っていない患者に対し
いちば ばあい のぞ ついかりようきん ちょうしゅう
て、一部の場を除き、追加料金を徴収す
ることになっています。



●よくある受診の流れ

びょういん い まえ ●病院に行く前	びょういん つ あと ●病院に着いた後	びょういん で あと ●病院を出た後
1 びょういん うけつけ じかん かくにん 病院の受付時間を確認します 2 よやく ひつよう かくにん 予約が必要かどうかを確認 します 3 けんこうほけんしやう しんりょうひよう じゅんび 健康保険証、診療費用を準備 します	1 うけつけ けんこうほけんしやう だ 受付に健康保険証を出します 2 もんしんひよう しょうじやう きにゆう 問診票に症状を記入します 3 じゅしんご ひよう しはら 受診後に費用を支払います	1 やっきよく しょうほうせん けんこうほけんしやう 薬局に処方箋と健康保険証 を出します 2 くすり ひよう しはら 薬をもらったら費用を支払い ます



8

かいがいそうきん
海外送金

かいがいそうきん ばあい ぎんこう こうざ かいせつ
海外送金したい場合、銀行口座の開設と
べつ かいがいそうきん さーびす りよう しんせい
は別に海外送金サービスの利用を申請する
ひつよう そうですん くに つうか そうですん
必要があります。送金できる国や通貨、送金
ほうほう てすりよう ぎんこう か
方法や手数料などは銀行によって変わります。
また、海外送金の方法は銀行窓口、ATM、
いんたーねっと すまーとふぉんあぷり
インターネットやスマートフォンアプリなどが
あります。



はんざいぼうし じぶん こうざ つか
犯罪防止のため、自分の口座を使って
たにん かいがいそうきん
他人のかわりに海外送金することは
やめましょう。



かいがいそうきん なが
●よくある海外送金の流れ

いんたーねっと すまーとふぉんあぷり ばあい
(インターネットやスマートフォンアプリの場合)

1

かいがいそうきん さーびす りようしんせい
海外送金サービスの利用申請

2

しゅつきんようこうざ にゅうきん
出金用口座への入金

3

うけとりんじょうほう にゅうりょく
受取人情報の入力
うけとりんじょうほう かね う と ひと なまえ
受取人情報：お金を受け取る人の名前、
じゅうしょ ぎんこうめい してんめい こうざばんごう
住所、銀行名、支店名、口座番号など

4

そうですんいらい
送金依頼
つうか きんがく そうですんもくてき にゅうりょく
(通貨、金額、送金目的などの入力)

5

そうですん じっし
送金の実施

9 さいがい 災害への備え

にほん じしん たいふう しぜんさいがい たはつ
日本は地震や台風などの自然災害が多発する
くに さいがい いのち まも ふだん
国です。災害のときに命を守るために普段から
じゅんび
準備しておきましょう。

●ぼうさいぐっず びちく 防災グッズの備蓄

さいがい お みず た もの て はい
災害が起きたときに水や食べ物などが手に入
かのうせい かかんじょう みず
らない可能性がありますので、3日間以上の水
た もの びちく
と食べ物を備蓄しておきましょう。

●かぐ こてい 家具の固定

かぐ たお そと に
家具が倒れることでけがをしたり、外に逃げ
だ
出せなくなったりする可能性がありますので、
てんとうぼうし ぐっず かぐ こてい
転倒防止グッズなどで家具を固定しましょう。
ね ハや せ たか かぐ お
また、寝る部屋にはなるべく背の高い家具を置
かないことが大事です。

●ひなんばしょ ひなん るーと かくにん 避難場所と避難ルートの確認

いえ きんむさき ちか ひなんばしょ かくにん
家や勤務先の近くに避難場所を確認しておき
ましよう。また、災害のときに安全な場所へ逃

るーと かくにん だいいじ ひなん
げるルートを確認することも大事です。避難の
お りすく そうてい
ときに起こるかもしれないリスクを想定しなが
ら2～3の避難ルートを覚えておきましょう。

●じょうほうしゅうしゅうほうほう かくにん 情報収集方法の確認

がいこくご さいがいかんれんじょうほう ていきょう し く ちょうそん
外国語で災害関連情報を提供する市区町村
おお じょうほうしゅうしゅうほうほう し
が多いので、情報収集方法を知っておく
ことが大事です。

●ぼうさいくんれん さんか 防災訓練の参加

いざというときに慌てなくてもいいように、
ふだん せっきよくてき ぼうさいくんれん さんか
普段から積極的に防災訓練に参加しましょう。



●さいがい 災害のときにあるとよいもの（例）

- けいたい らじお
・携帯ラジオ
- かいちゅうでんとう
・懐中電灯
- かんでんち
・乾電池
- へるめつと
・ヘルメット

- てぶくろ
・手袋
- がすこんろ がすぼんべ
・ガスコンロ、ガスボンベ
- ぼうかん ぼうすいようしーと
・防寒・防水用シート
- ひじょうようといれ
・非常用トイレ

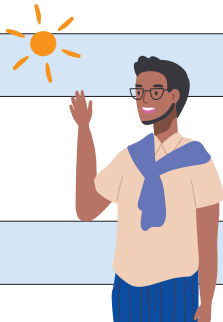
- かさ
・傘
- せいりようひん じよせい
・生理用品（女性）



1 あいさつ

じかん じょうきょう
時間や状況にあわせて、きちんとあいさつをするようにしましょう。

●あいさつの例

あさ 朝	
おはようございます	
ひる 昼	
こんにちは	
よる 夜	
こんばんは おやすみなさい	

きやくさま お客様がいらしたら	
いらっしゃいませ	
きやくさま かんしゃ お客様に感謝をこめて	
ありがとうございます	
かえ どうりょう 帰るとき、同僚に	
おつかれさまでした	

あいさつをするときは、^め目をあわせてから、
おじぎをしましょう。

きやくさま たい
お客様に対してあいさつするのはもちろん
ですが、^{はたら どうりょう ほか}いっしょに働いている同僚や、他の
^{じぎょうしゃ かた たい}事業者の方に対してもきちんとあいさつするこ
とが大切です。

きやくさま ことば
お客様には、ていねいな言葉づかいをしま
しょう。「●●です」「●●ます」といった言葉
^{きほん けいご そんなけいご けんじょうご}が基本ですが、敬語（尊敬語、謙譲語）もよく
^{つか どうりょう いっしょ れんしゅう}使いますので、同僚と一緒に練習しましょう。

●敬語の例

ふつうの言い方	敬語での言い方	
たべる	そんけいご 尊敬語	めしあがる
	けんじょうご 謙譲語	いただく
いく	そんけいご 尊敬語	いらっしゃる
	けんじょうご 謙譲語	まいる
みる	そんけいご 尊敬語	ごらんになる
	けんじょうご 謙譲語	はいけん 拝見する

2 身だしなみ

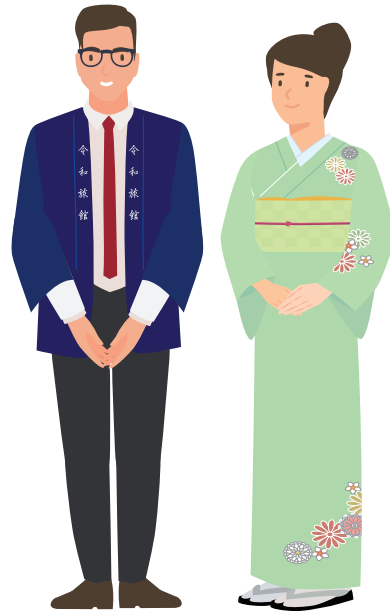
しゅくはくぎょう はたら ひと み ふくそう かみがた ととの じゅうよう
宿泊業ではたらく人は、身だしなみ（服装や髪型など）を整えておくことがたいへん重要です。
せいけつ み こころ
いつも清潔な身だしなみをするように心がけましょう。

●服装の例とチェックするポイント

ほてる ばあい
【ホテルの場合】



りょかん ばあい
【旅館の場合】



POINT

- せいふく せんたく あいろん
☑ 制服はきちんと洗濯・アイロンがけされていますか
- かみがた ととの
☑ 髪型はきちんと整っていますか
- つめ みじか き
☑ 爪は短くきれいに切られていますか
- はみが せいけつ いき たも
☑ 歯磨きなどで、清潔な息が保てていますか
- だんせい ばあい ととの
☑ (男性の場合) ひげは整えられていますか
- にゅうよく たいしゅう
☑ 入浴して、体臭はおさえられていますか
- くつ よご
☑ 靴は汚れていませんか

しゅつぎん きやくさま まえ で ちえつく ぼいんと
出勤するときや、お客様の前に出るときは、チェックポイントを
かがみ かくにん さいしょ どうりよう ちえつく
鏡などで確認するくせをつけましょう。また、最初は同僚にチェック
こうかてき
してもらうことも効果的です。



3

いちにち しごと さいくる
一日の仕事のサイクル

しゅくはくぎょう いちにち しごと さいくる
宿泊業の一日の仕事のサイクルは、おおよそ
つぎ とお すこ ぎもん しつもん
次の通りです。少しでも疑問があれば質問する
こと、相談することが大事です。どこでも通用
そうだん だいじ つうよう
するビジネスマナーを仕事の中で身につけて、
びじねすまな しごと なか み
楽しく働ける環境を整えましょう。
たの はたら かんきょう ととの

しゅくはくぎょう さーびす じかんていきょう
宿泊業は、サービスを24時間提供するため、
しふとせい はやばん おそばん
シフト制（早番、遅番）になっています。やす
じかん しゅつきん たいきんじかん ちゅうい
み時間や、出勤・退勤時間に注意しましょう。

POINT

- じかん じゅうぶん よゆう しゅつきん
時間には十分な余裕をもって出勤
しましょう。
- み ふくそう ととの
身だしなみ・服装をきちんと整え
ましょう。

POINT

- よやくじょうきょう い べん と じょうほう
予約状況やイベントなどの情報を
きょうゆう
共有しましょう。
- しんぱい ふあん
心配なこと、不安なことがあった
えんりょ つた
ら遠慮なく伝えましょう。



POINT

- こま じぶん
困ったことがあったら、自分だけで
はんだん じょうし そうだん
判断せず、上司に相談しましょう。
- 「できない」ではなく、まずはお客
さま こえ き
様の声を聞きましょう。

POINT

- きゅうけい ひつよう やす
休憩は必要です。しっかり休み
ましょう。
- まわ ひと こみ むに けーしょん
周りの人たちとコミュニケーション
をしましょう。

4

かいぎ とう じょうほう きょうゆう ひ つ
会議等での情報共有・引き継ぎ

●日本での会議のスタイル

おお しょくば かいぎ おこな かいぎ
多くの職場では、会議が行われます。会議に
しょくば はたら ひと ぜんいん し
は、職場で働く人たちが、全員知っておくべき
じょうほう きょうゆう しごと ないよう ほうこく ひきつ
情報を共有する、仕事の内容の報告や引き継ぎを
する、新しいアイデアや職場に対する意見や考
あたら あい で あ しょくば たい いけん かんが
えを交換するといった目的があります。

かいしゃ かいぎ
会社によって会議のやりかたはさまざまで
じぶん いけん い ほか ひと いけん
すが、自分の意見を言ったり、他の人の意見を
き たいせつ ちゃん す せきよくてき さんが
聞く大切なチャンスです。積極的に参加して、
じぶん しごと やくだ
自分の仕事に役立てましょう。

●情報共有・引き継ぎのポイント

かいぎ ば じょうほう きょうゆう ひ つ
会議の場で情報の共有をしたり、引き継ぎを
したりするときには、他の人に伝えるように、
ほか ひと つた
わかりやすく伝えることが必要です。次のこと
き
に気をつけながら、会議に参加しましょう。



POINT

- ☑「だれ 誰が」、「いつ」、「どこで」、「なに 何を」、「どのように」、「どうした」をはっきりさせながら、話をしましょう。
- ☑ い あなたが言っていることが どうりよう じょうし つた 同僚や上司に伝わっているか、かくにん 確認しながら話しましょう。
- ☑ わからないことがあったら、はずかしがらずに しつもん 質問しましょう。

- ☑ うまくいったことはもちろん、しっぱい 失敗したことや、まちがったこともかく 隠さずに きょうゆう 共有しましょう。
- ☑ しごと なか か 仕事の中でやりかたを変えたほうがよいと感じて いることや、むずかしいと思っていることがあれば、えんりよ しごと ていあん 遠慮せずに、仕事をよりよくするための提案をしましょう。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

ぎょうむぜんぱん こころえ
【業務全般の心得】

きやくさま りくえすと たいおう
●お客様からのリクエストへの対応

きやくさま りくえすと ようぼう
お客様からリクエスト（要望）があったら、
じぶん 自分ができるものであれば、喜んでお手伝いし
ましょう。もし、自分だけではできないことであ
れば、どうりょう じょうし そうだん たいおう
れば、同僚や上司に相談して、どのような対応
をするか決めましょう。

さぽーと ひつよう かた たいおう
●サポートが必要な方への対応

きやくさま なか しんしん しょう
お客様の中には、心身の障がいなどによって、
とくべつ さぽーと ひつよう かた
特別なサポートを必要とされる方がいらっしゃる
場合があります（例：耳が聞こえないお客様に

ぎょうむ こうせい
●業務の構成

しゅくはくぎょう ぎょうむ おお ぎょうむ ぶるい ぎょうむ いがい しゅくはく
宿泊業における業務は、大きく4つの業務に分類されます。また、4つの業務以外にみなさまが宿泊
しせつ はたら おお ちゅうい まな
施設で働くうえで、覚えておくことや、注意しておくべきことをあらかじめ学んでおきましょう。

ふろんと ぎょうむ
●フロント業務

きやくさま ちえつくいん ちえつくあうと
お客様のチェックイン・チェックアウトをはじめ、
さまだま しゅちゅえーしょん たいおう ぎょうむ
様々なシチュエーションに対応する業務です。

きかく こうほうぎょうむ
●企画・広報業務

しゅくはくしせつ よ はっしん いめーじ よ
宿泊施設の良いところを発信してイメージを良く
したり、いらっしゃるお客様を楽しませるため
きかく かんが ぎょうむ
の企画を考える業務です。

ひつだん つか たいおう きやくさま なに もと
は筆談を使って対応します)。お客様が何を求め
ていらっしゃるかを、引き継ぎなどでよく確認し
て、適切な対応ができるようにしましょう。

きやくさま あんぜん かくほ
●お客様の安全の確保

まんいち じ こ きけん きやくさま まも じゅうよう
万一の事故や危険からお客様を守るのも重要
な仕事の一つです。避難経路は2カ所以上確保し
なければなりません。災害発生時にはエレベ
ーターではなく、階段を使って逃げるよう誘導する
など、事前の訓練が必要です。

せつきやくぎょうむ
●接客業務

かんない かいざしつ けっこんしきじょう きやくさま せつ
館内、会議室、結婚式場などでお客様に接して、
ひつよう さーびす ていきよう ぎょうむ
必要なサービスを提供する業務です。

れすとらん さーびす ぎょうむ
●レストランサービス業務

れすとらん きやくさま せつ ひつよう さーびす
レストランでお客様に接して、必要なサービスを
ていきよう ぎょうむ
提供する業務です。

ほか かんれんぎょうむ
●その他の関連業務

みやげ はんばい へや およ かんない びびんこうかん たんとう
お土産の販売や、お部屋及び館内の備品交換など、みなさんはほとんど担当しま
せんが、宿泊施設では欠かせないその他の仕事です。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

ふろんとぎょうむ
【フロント業務】

きやくさま さいしょ むか しゅくはくぎょう たいへんじゅうよう しごと
お客様を最初に迎える、宿泊業のなかでも大変重要な仕事のひとつ
しゅくはくしせつ よ いんしやう も きやくさま あんしん たいざい
です。宿泊施設が良い印象を持たれるように、お客様に安心して滞在
ていねい せつめい あんない こころ
してもらえるように、丁寧な説明と案内を心がけましょう。



ふろんとぎょうむ ぼいんと
●フロント業務をするときのポイント

ちえつくいん ちえつくあうと
●チェックイン・チェックアウト

- しゅくはくしせつ しゅくはくぶらん ちえつくいん
・宿泊施設や宿泊プランによって、チェックイン・
ちえつくあうと じかん こ
チェックアウトの時間は異なります。それぞれのお
きやくさま じやうけん かくにん
客様の条件をあらかじめ確認しましょう。
- ちえつくあうと たいざいちゅう ひよう
・チェックアウトのときには、滞在中の費用や
さーびす せいさん ひつよう きやくさま
サービスについての精算が必要なお客様でない
かくにん おんせん しゅくはく
かをきちんと確認しましょう。温泉のある宿泊
しせつ ちゅうがくせいじやう きやくさま にゅうとうぜい
施設では、中学生以上のお客様は、入湯税を
しはら ひつよう ばあい
支払う必要がある場合があります。
- りやうしゅうしょ はっこう ひつよう きやくさま ばあい わす
・領収書の発行が必要なお客様の場合は、忘
りやうしゅうしょ はっこう まんえんいじよう
れずに領収書を発行しましょう。5万円以上の
りやうしゅうしょ しゅうにゅういんし は ひつよう
領収書には収入印紙を貼る必要があります。

ばすぽーと かくにん
●パスポートの確認

- にほん じゅうしや がいくじん きやくさま ちえつく
・日本に住所のない外国人のお客様にはチェック
いんじ ばすぽーと ていじ もと こぴー
イン時にパスポートの提示を求めて、コピーを
ほかん
保管します。

かんない あんない ひじやうぐち ひなんろ
●館内の案内(非常口・避難路)

- きやくさま ちえつくいん さい かんない あんない
・お客様がチェックインする際には、館内の案内
あわ じっし かさい まん いち
も併せて実施しましょう。火災など、万が一

はつせい に
のことが発生したときに、どのように逃げる
い きやくさま
か、どこに行けばよいかをお客様にあらかじめ
せつめい
説明します。

でんわ う こた
●電話の受け答え

- でんわ かお み ちやくせつはなし
・電話は顔が見えていないため、直接話をする
いじよう き つ はなし ひつよう
とき以上に気を付けて話をする必要があります
きやくさま はなし
す。お客様と話をするときには、「いつもあ
りがとうございます」「かしこまりました」「い
かがいたしましょうか」というような丁寧な
ことばづか
言葉遣いを心がけましょう。

でんわ よやく う ひつよう
●電話で予約を受けるときに必要なやりとり

- しゅくはくしゃ なまえ しゅくはく ひ でんわばんごう かくにん
・宿泊者の名前、宿泊する日、電話番号を確認
しゅくはくたいが ぜいきんどう ふく しゅくはくりやうきん
し宿泊タイプ、税金等を含めた宿泊料金とそ
しはら ほうほう せつめい
の支払い方法を説明しましょう。

しんや ふろんとぎょうむ
●深夜のフロント業務

- しゅくはくじぎやうしや きやくさま たいおう しんや
・宿泊事業者はお客様に対応するため、深夜で
めいじよう ふろんとぎょうむ おこな ひつよう
も2名以上でフロント業務を行う必要があります
しふとこうたい はたら
す。うまくシフト交代しながら働きましょう。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

きかく こうほうぎょうむ
【企画・広報業務】

しゅくはくしせつ き きゃくさま たの いべんと きかく はたら
宿泊施設に来たお客様に楽しんでもらえるようにイベントを企画したり、まだあなたの働いている
しゅくはくしせつ し ひと じょうほう とど しごと がいこくじん してん のうりよく はつき
宿泊施設のことを知らない人たちに情報を届けたりする仕事です。外国人であるあなたの視点や能力が発揮
されやすい仕事でもあります。

きかくぎょうむ ぽいんと
●企画業務をするときのポイント

いべんと きかく
●イベント企画

- しゅくはくしせつ きゃくさま たの とくべつ
・宿泊施設によっては、お客様に楽しんでいただくため、特別な
いべんと きかく ばあい たいざい
イベントを企画している場合があります。どうやったらもっと滞在
たの どうりよう いっしょ かんが
を楽しんでもらえるかを同僚と一緒に考えてみましょう。



しゅくはくよく きゃくさま こじんじょうほう なまえ じゅうしょ でんわばんごう めーあどれす き
宿泊予約のとき、お客様の個人情報（名前、住所、電話番号、メールアドレスなど）を聞く
きゃくさま かくにん べつ もくてき つか いべんと きかく
ことがあります。これをお客様の確認なく、別の目的で使うことはできません。イベントの企画
し おく きゃくさま かくにん ちゅうい
をしてお知らせなどを送るとき、お客様に確認をしているかなど注意をしましょう。

こうほうぎょうむ ぽいんと
●広報業務をするときのポイント

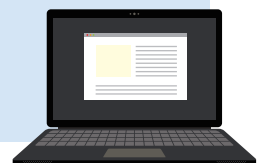
じょうほうはっしん
●情報発信

- うゑ ぶ ぺーじ ちらし さくせい
・ウェブページやSNS、チラシなどを作成して、
おお きゃくさま め くふう しごと
多くのお客様の目にとまるように工夫する仕事
ぼくご はっしん おこな
です。あなたの母国語での発信を行うことで、
たくさんの母国の方に来ていただけるようにす
たいせつ しごと
ることも大切な仕事です。
- いんたーねっとさいと けんさく めたさーち
・インターネットサイトなどの検索（メタサーチ
じしやこうしきさいと ばらん
といいます）には自社公式サイトのプランが
じどうき けいさい ほか
自動的に掲載されるわけではありません。他の
りょこうがいしゃ ばらん うえ く おお
旅行会社のプランが上に来ることが多いため、ど

じしやこうしきさいと き
うやったら自社公式サイトに来てもらえるよう
けんとう
になるか検討しましょう。

しゃしん どうが さつえい
●写真・動画などの撮影

- ほてる せんでん ほてる かんない さつえい
・ホテルを宣伝するためにホテルの館内で撮影し
しゃしん きゃくさま うつ
た写真であっても、お客様が写りこんでいれば、
きゃくさま きよか しょう
そのお客様の許可なしでは使用することはでき
ちゅうい
ないので注意しましょう。



5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

せつきゃくぎょうむ
【接客業務】

しゅくはくせつ かんない かいぎしつ けっこんしきじょう しごと ばあい
宿泊施設では、館内、会議室や結婚式場などで仕事をする場合もあります。

きゃくさま りょうりょうきん かんけい えがお せつ だいじ
お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することがもちろん大事です

しごとじょう まな ちゅういじこう おぼ
が、仕事上のマナーや注意事項もしっかり覚えておきましょう。



せつきゃく ぼいんと
●接客するときのポイント

きゃくさま み
●お客様を見かけたとき

げんき あいさつ
・元気で挨拶します。

きゃくさま こま
●お客様が困っているとき

きゃくさま こえ じょうきょう かくにん
・お客様に声をかけて状況を確認します。

しょう きゃくさま たいおう
●障がいのあるお客様への対応

ほじょけん もうどうけん かいじょけん ちようどうけん う い
・補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の受け入れ
ことは断ってはいけません。

しょう きゃくさま ちよくせつこえ ひつよう
・障がいのあるお客様に直接声をかけて必要な
サポートを確認します。

たいおうほうほう わ ばあい じょうし どうりよう
・対応方法が分からない場合は、上司や同僚など
に確認するのでしばらく待っていただきたいこ
とを伝えます。

きゃくさま えれべーた の
●お客様がエレベータに乗るとき

えれべーた ぼたん お
・エレベータのボタンを押してあげます。また、
えれべーた りょう きゃくさま ゆうせん
エレベータの利用はお客様を優先します。

きゃくさま へや もの とど
●お客様の部屋に物を届けるとき

とど まえ でんわ きゃくさま へや
・届ける前に電話でお客様が部屋にいるかどう
かを確認します。

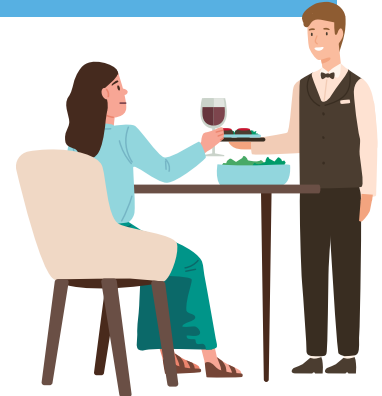
どあ のつく へんじ ばあい へや まえ
・ドアをノックしても返事がない場合、部屋の
前に物を置いてはいけません。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

れすとらん さーびす ぎょうむ
【レストランサービス業務】

れすとらん じゃくさま りょうりょうきん かんけい えがお せつ
レストランでは、お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することが
もちろんだいじ りょうり の もの ていきょう まな ー ちゅうもん
もちろん大事ですが、料理や飲み物を提供するときのマナーや注文をうける
とき ひつよう あれる ぎー ちしき しごとじょう ちゅういじこう おぼ
時に必要なアレルギーの知識など仕事上の注意事項もしっかり覚えておきま
しょう。



れすとらん さーびす ぽいんと
●レストランサービスをするときのポイント

よやく う
●予約を受けるとき

- にちじ にんずう た もの あれる ぎー す
・日時と人数のほか、食べ物のアレルギーや好き
きら うむ かくにん
嫌いの有無も確認します。

じゃくさま らいてん
●お客様が来店したとき

- なんめい らいてん かくにん
・何名での来店か確認します。
- よやく かくにん よやく
・予約の「ある」「なし」を確認し、予約のあるお
じゃくさま よやくせき あんない
客様は予約席まで案内します。
- きんえん れすとらん れすとらん ない きつえん
・禁煙のレストランであれば、レストラン内で喫煙
つた
できないことを伝えます。

ちゅうもん う
●注文を受けるとき

- じゃくさま よ じょうきょう おう
・お客様に呼ばれなくても、状況に応じて
ちゅうもん き い
注文を聞きに行きます。
- じゃくさま にかて しょくもつ あれる ぎー
・お客様に苦々なものや食物アレルギーがある
かくにん じょうほう ちょうりば つたえ
かどうかを確認し、その情報を調理場に伝
えます。
- ある こーる ちゅうもん う さいみまん
・アルコールの注文を受けるとき、20歳未満の

ひと くるま うんてん ひと ある こーる ていきょう
人や車を運転している人にアルコールを提供
つた
できないことを伝えます。

- じかん りょうり じかん
・時間のかかる料理については、時間がかかるこ
ていきょう じゅんばん おそ
とと、提供する順番が遅くなるかもしれない
つた
ことを伝えます。

- ちゅうもん う じゃくさま ちゅうもん ないよう かくにん
・注文を受けたら、お客様に注文内容の確認を
おこな
行 います。

じゃくさま しょくじ
●お客様が食事しているとき

- じゃくさま はし ゆか
・お客様がお箸やスプーンなどをテーブルから床
お ばあい あたら じゃくさま
に落としてしまった場合、新しいものをお客様
わた
に渡します。

じゃくさま かえ
●お客様が帰るとき

- あま りょうり へや も かえ じゃくさま
・余った料理を部屋に持ち帰ろうとするお客様が
ばあい れすとらん るーる も
いた場合、レストランのルールにしたがって、持
かえ かのう つた
ち帰りが可能かどうかを伝えます。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

かんれんぎょうむ
【関連業務】

しゅくはくせつ しごと の もの た もの はんばい みせ しごと
宿泊施設での仕事として、飲み物、食べ物やおみやげなどを販売する店で仕事をすることがあります。また、
た おる こつぷ は ぶらし でんきゅう びびん てんけん こうかん たの ばあい
タオル、コップ、歯ブラシや電球などの備品を点検したり、交換したりすることを頼まれる場合もあります。
しゅくはくぶんや とくていぎのう ざいりゅうしかく も みな ぎょうむ おも たんとう
宿泊分野における特定技能の在留資格を持っている皆さんはこれらの業務を主に担当することはありませ
んが、他の業務と同じようにポイントを覚えておきましょう。

はんばいぎょうむ ぽいんと
●販売業務をするときのポイント

じぜんかくにん
●事前確認

- お客様に聞かれたときに答えられるように、
みせ しょうひん お
店のどこにどんな商品が置かれているかを
かくにん
確認します。
- 現金、クレジットカード、電子マネーなど、店で
げんきん くれじつとかーど でんしマネー みせ
つか けっさいほうほう かくにん れじ つか
使える決済方法を確認します。また、レジの使
かた おぼ
い方を覚えます。

かいけい
●会計のとき

- たばこやアルコールを 20 歳未満の人に販売す
ある こーる さいみまん ひと はんばい
ることは日本の法律で禁止されています。たば
にほん ほうりつ きんし
こやアルコールを買う人が 20 歳未満の可能性
ある こーる か ひと さいみまん かのうせい
があるとき、身分証明書の提示を求めて 20
みぶんしょうめいしょ ていじ もと
歳以上であるかを確認します。



びびん てんけん こうかんぎょうむ
●備品の点検・交換業務

じぜんかくにん
●事前確認

- 対象の備品について必要な数、点検方法と在庫
たいしょう びびん ひつよう かず てんけんほうほう ざいこ
の保管場所を確認します。

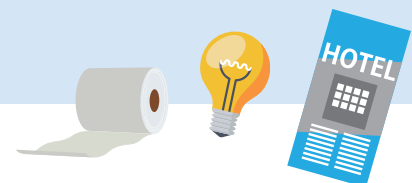
てんけん こうかん
●点検・交換のとき

- 点検・交換作業はお客様の邪魔にならないよう
てんけん こうかんざぎょう きやくさま じゃま
に気をつけます。
- お客様の部屋にある備品を点検・交換するとき、
きやくさま へや びびん てんけん こうかん
つうじょう せいそうじ のぞ きやくさま きよか と
通常の清掃時を除き、お客様の許可を取ります。

- 車いすのお客様のために、浴室のシャワーヘッド
くるま きやくさま よくしつ しゃわー へつど
や備品などを手の届きやすい場所に置きます。
- 聴覚障がいのお客様のために、文字表示可能
ちようかくしょう きやくさま もじ ひょうじかのう
なテレビなどを用意します。

てんけん こうかん
●点検・交換したあと

- 宿泊施設のルールに沿って、点検結果や交換
しゅくはくせつ るーる そ てんけんけつか こうかん
数などを記録します。



6

とらぶる くれーむ たいおう
トラブル・クレームへの対応

● ケース別クレーム対応方法

きゃくさま たいざいまえ たいざいちゅう たいざいご ふかい
お客様が滞在前、滞在中、滞在後に不快
きも しか かいぜん ようぼう
な気持ちになったとき、お叱りや改善の要望
すったふ う
をスタッフが受けることがあります。これを
くれーむ い きほんてき きゃくさま
クレームと言います。基本的にはお客様から
しか う りゆう き
お叱りを受けている「理由」をよく聞いて、ど
かいけつ かんが
のように解決すべきかを考えることになりま

ひとり う と どうりょう じょうし
すが、一人で受け止めず、同僚や上司にすぐに
そうだん たいせつ
相談することが大切です。



しか う けーす たと つぎ ばあい
お叱りを受けるケースには、例えば次のような場合があります。

けーす ケース	たいおうほうほう れい 対応方法（例）
①お客様の要望にすぐにこたえることができなかった／要望にこたえることをすっかり忘れてしまった。 	• 自分が悪いというときは、まず素直に「申しわけありません」と謝りましょう。 • 仮に自分のせいでも、その場で反論するのはではなく、お客様のお叱りの理由を聞いたうえで、同僚や上司に対応方法について相談しましょう。
②お客様に用意した部屋について、隣がうるさい、設備が壊れている、事前の説明と違うといった理由で部屋の変更を希望している。 	• お叱りの理由をお客様に確認します。感じ方は人によってちがいますが、お客様に満足していただけるようにスタッフと調整をする、壊れた設備を修理する、空いている別の部屋を準備するなどの対応が必要になります。 • 同僚や上司に確認して、対応方法について一緒に検討しましょう。

7

きゅうけい きゅうか と かた
休憩・休暇の取り方

てきせつ きゅうけい きゅうかしゅとく
●適切な休憩、休暇取得

ろうどう けいやく むす ろうどう じかん きゅうけい
労働契約を結ぶときに、労働時間（休憩
じかん きゅうか しゅとく しよめん めいじ
時間・休暇の取得）についても、書面で明示さ
れていますので、自分がどのような条件で働く
かを事前に確認しておきましょう。



ろうどうじかん かんり あんぜんえいせい かくほう
労働時間管理、安全衛生の確保等については、
ろうどうきじゅんほう さいていちんぎんほう ろうどうあんぜんえいせいほうとう
労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等に
したが たいおう やと ぬし か
従って対応することが、雇主に課せられてい
ます。

けいやく き きゅうけい ひる よる きゅうけい
契約で決められた休憩（昼・夜の休憩）や
きゅうか はたら だいじ けんり
休暇は働いているあなたの大事な「権利」です
ので、しっかりと取らなければなりません。

ただし、やす むるときには、しごと 仕事がうまくいく

まわ ひと はいりよ
ように、周りの人たちへの配慮やゆずりあい
ひつよう
が必要になることがあります。休憩をとるとき
には、まわ ひと こえ だいじ
周りの人たちに声がけをすることが大事
ですし、し ふ と いがい きゅうか と
シフト以外の休暇を取るときは、あら
やす
かじめ休むことができるかどうか上司に相談し
て、ほか ひと ちょうせい おこな ひつよう
他の人と調整を行うことが必要になります。



1

日本の宿泊業にはあなたが必要です

日本の宿泊業においては、海外の観光客が増えている中で、お客様にストレスの少ない宿泊体験を提供するため、皆さんのような国外からの働き手による「おもてなし」が必要です。

●お客様のニーズをキャッチする

海外観光客にウェブサイトで情報提供したり、チラシを作ったりします。



●宿泊施設が伝えたい情報を正確に伝える

施設内サインの改善などによって、お客様に必要な情報を正確に伝えます。



●宿泊業界に新しい視点をもたらす

会議の発言で新しい気づきを与えたり、新サービスを開発したりします。

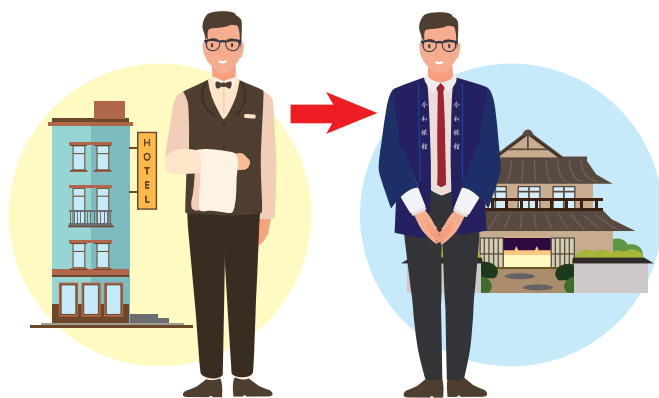


2

てんしよく 転職について

みなさんがキャリアを考えた中で、違う職場（宿泊事業）に転職するということも考えられます。ただし、特定技能1号の資格を持つ方の転職には制限もあります。

まず、みなさんの転職は同一の業務区分内に限られます。宿泊業に従事している方であれば、宿泊業の中でしか転職はできません。



つぎに、皆さんを雇い入れる会社・企業が、外国人雇用をたたく行えるかどうかの確認が必要です（会社はその条件をクリアするために登録支援機関に頼むこともできます）。あなたが転職したいと考えている会社が、この条件を満たしているかを、会社や登録支援機関に聞いて確認してください。



転職するときには、現在の会社の上司にあらかじめ相談しておくことも必要です。いつあなたがやめるのか、賃金の支払いがどうなるか、休暇の扱いなどについて確認し、お互いで合意することが必要になります。



3

先輩外国人材のキャリアステップ

● **ドイ ティ チャン (DOI THI TRANG) さん** 出身国: ベトナム

【入社の子っかけから将来のキャリアプランについて】

2017年に来日し、日本語学校に入学しました。学校での勉強とともに、アルバイトをしながら日本語を学びました。在学中から宿泊業に興味があり、就職したいと考えていました。

そして、2018年7月に日本語能力試験のN2、2019年4月に宿泊業技能測定試験を受験し、無事に合格しました。卒業後、2019年8月から株式会社ワールド・ヘリテイジの契約社員として、現在は『ホテルソビアル なんば大国町』で働いています。将来的には、さらに経験を積んで、これから入社してくる外国人材の方の指導役になれるように成長したいと思います。

チャンさんのキャリアイメージ

2017年4月～ 2019年3月	来日後に日本語学校に入学
2019年4月	宿泊技能試験と 日本語能力試験N2に合格
2019年8月～	日本語学校を卒業し 宿泊業に就職 (フロント業務等を担当)
2020年8月～	外国人材の 新入社員の指導役
2024年8月～	マネージャーとして 日本の宿泊業に従事 (目標として)

【これから日本で働く外国人材のみなさまへ】

日本語の表現は難しいところもあり、フロント業務もレストラン業務も緊張しますが、とてもやりがいがあります。お客様に喜んでいただけるように毎日勉強しながらがんばっています。

家族がいなくてさびしいときもありますが、同じベトナム出身のスタッフもいるので、休日には出かけたりして楽しく過ごしています。日本人のスタッフもとても優しく、ずっと日本に住んで働きたいと考えています。



1 きゅうびょう 急病・けがのとき

でんわばんごう
電話番号 : 119

じぶん たにん きゅうびょう きゅうきゅうしゃ
自分または他人の急病やけがなどで救急車
き
に来てもらいたいときは「119」に電話しま
でんわ
しょう。電話では、「救急」と言ってから、来
でんわ
てもらいたい場所、急病やけがの状況、自分
ばしょ きゅうびょう じょうきょう じぶん
の名前、連絡先などを伝えましょう。
なまえ れんらくさき つた

にほんご じしん ひと じぶん でんわ
日本語に自信がない人や自分で電話すること
ができないときは、ほんやく あぶり かつよう ちか
くにいる人に助けを求めましょう。
ひと たす もと

ほうにちがいこくじん きゅうきゅうしゃりよう がいど えいご
●訪日外国人のための救急車利用ガイド(英語、
ちゅうごくご かんごくご いたりあご ふらんすご たいご
中国語、韓国語、イタリア語、フランス語、タイ語)

<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html>

2 かじ 火事のとき

でんわばんごう
電話番号 : 119

かじ でんわ
火事のときは「119」に電話しましょう。
でんわ かじ い かじ ばしょ
電話では、「火事」と言ってから、火事の場所、
じぶん なまえ れんらくさき つた
自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

にほんご じしん ひと じぶん でんわ
日本語に自信がない人や自分で電話すること
ができないときは、ほんやく あぶり かつよう ちか
くにいる人に助けを求めましょう。
ひと たす もと

3 じこ はんざい 事故や犯罪にあったとき

でんわばんごう
電話番号 : 110

じこ はんざい けいさつ き
事故や犯罪にあつてしまつて、警察に来ても
でんわ
らいたいときは「110」に電話しましょう。そ
ばしょ ひがい かのうせい
の場所にいたらまた被害にあう可能性がある
あんぜん ばしょ いどう でんわ
きはまず安全な場所に移動してから電話しま
しょう。

じこ でんわ じこ
事故にあつたのであれば、電話で「事故」
い き ばしょ じこ
と言ってから、来てもらいたい場所、事故の
じょうきょう じぶん なまえ れんらくさき つた
状況、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

はんざい でんわ じけん
犯罪にあつたのであれば、電話で「事件」と
い き ばしょ はんの
言ってから、来てもらいたい場所、犯人の
とくちょう じぶん なまえ れんらくさき つた
特徴、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

にほんご じしん ひと じぶん でんわ
日本語に自信がない人や自分で電話すること
ができないときは、ほんやく あぶり かつよう ちか
くにいる人に助けを求めましょう。
ひと たす もと

4 がいこくご しえん へるぷらいん 外国語による支援(ヘルプライン)

でんわいりようそうだん でんわいりようつうやく
●電話医療相談、電話医療通訳

こくさいいりようじょうほう せん たー
AMDA 国際医療情報センター
でんわばんごう
電話番号 : 03-6233-9266

げつ きん
(月)～(金) 10:00～15:00
しゅくじつ のぞ
※祝日、12/29～1/3を除く

<https://www.amdamedicalcenter.com/>



4

がいこくご しえん
外国語による支援（ヘルプライン）

にゅうこく ざいりゅうてつづ せいかつ かん そうだん
●入国・在留手続き、生活に関する相談

	でんわばんごう 電話番号	たいおうげんご 対応言語
がいこくご そうごう そうだん しえん 外国語総合相談支援 センター	03-3202-5535 03-5155-4039	ちゅうごくご えいご げつ きん だい だい すいよう のぞ ・中国語、英語（月～金 ※第2第4水曜は除く） ぽるとがるご げつ ・ポルトガル語（月） すぺいんご すい きん ・スペイン語（水、金） べんがるご か ・ベンガル語（火） いんどねしあご か ・インドネシア語（火） べとなむご もく きん ・ベトナム語（木、金）
がいこくじんそうごうそうだん 外国人総合相談 センターさいたま センター埼玉	048-833-3296	にゅうこく ざいりゅうてつづき そうだん あんない ●入国・在留手続きの相談・案内 ぽるとがるご げつ すい きん ・ポルトガル語（月、水、金） がいこくじん たい しゅうぎょうとう そうだん あんない ●外国人に対する就業等の相談・案内 えいご ぽるとがるご すぺいんご ちゅうごくご かんこくご ・英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、 たがろぐご たいご べとなむご か タガログ語、タイ語、ベトナム語（火） せいかつ たかくしゅせいかつかんれん さーびす あんない ●生活その他各種生活関連サービスの案内 えいご ぽるとがるご すぺいんご ちゅうごくご かんこくご ・英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、 たがろぐご たいご べとなむご じょうじたいおう タガログ語、タイ語、ベトナム語（常時対応）
はままつがいこくじんそうごうしえん 浜松外国人総合支援 ワンストップセンター	053-458-2170	にゅうこく ざいりゅうてつづき そうだん あんない ●入国・在留手続きの相談・案内 えいご ぽるとがるご すぺいんご すい ・英語、ポルトガル語、スペイン語（水） せいかつ たかくしゅせいかつかんれん さーびす そうだん あんない ●生活その他各種生活関連サービスの相談・案内 えいご か きん ・英語（火～金） ぽるとがるご か きん ど にち ・ポルトガル語（火～金、土、日） ちゅうごくご きん ・中国語（金） すぺいんご すい ・スペイン語（水） たがろぐご もく ・タガログ語（木）



5

そくせんりよく ちい き じっせんてき
即戦力となる地域の実践的な
かんこう じんざい かく ほ いくせい ぽー た る さ い と
観光人材確保・育成ポータルサイト

- 日本の宿泊業における外国人材の活用促進のための Web サイトです。



- 日本の宿泊事業者における外国人材の活用の取組を紹介します。



6

ようご かいせつ
用語解説 (50音順)

ぎょう
【か行】

けんこうほけん
● 健康保険

びょうき やけがなどのときに いりょうひ けいげん う
病気やけがなどのときに医療費の軽減などが受
けられる こうてき ほけんせいど
けられる公的な保険制度です。

けんこうほけんしょう
● 健康保険証

けんこうほけん はい しょうめい
健康保険に入っていることを証明するものです。

こうじょ
● 控除

いってい きんがく さ ひ
一定の金額を差し引くことです。

こうせいねんきんほけん
● 厚生年金保険

かいしゃ つと ひと かにゆう ねんきん
会社などに務めている人が加入する年金です。
かにゆうしゃ こうれい しょう ねんきん
加入者が高齢や障がいなどになったときに年金
いちじきん
や一時金をもらうことができます。

こくみんねんきんほけん
● 国民年金保険

かにゆうしゃ ろうごせいかつ ささ ほけん にほん
加入者の老後生活を支えるための保険です。日本
す さいいじょう さいみまん ひと
に住む 20 歳以上 60 歳未満のすべての人など
かにゆう ぎむ
が加入する義務があります。

こくみんけんこうほけん
● 国民健康保険

かいしゃ けんこうほけん かにゆう いちぶ ばあい
会社の健康保険に加入しているなど一部の場
合の ぞ にほん じゅうみんどうろく ひと かにゆう
を除き、日本で住民登録している人すべてが加入
こうてきいりょうほけん
しなければならない公的医療保険です。

ぎょう
【さ行】

さいていちんざんほう
● 最低賃金法

くに き きんがくいじょう ちんざん ろうどうしゃ しはら
国が決めた金額以上の賃金を労働者に支払うこ
とを ぎむ ほうりつ
とを義務づける法律です。

しゃかいほけん
● 社会保険

いってい じょうけん み ひと かにゆう
一定の条件を満たす人が加入しなければなら
ない いうほけん ねんきんほけん さ
医療保険や年金保険などを指します。

しょうせん
● 処方箋

いしや かんじゃ だ くすり しゅるい りょう か
医者が患者に出す薬の種類や量などを書いた
しょうい
書類です。

ぜんかんちゅうい ぎむ
● 善管注意義務

しゃかい いっぱんてき もと ちゅうい はら か いえ
社会一般的に求められる注意を払って借りた家
しょう ぎむ
を使用する義務です。

こうたい
● シフト交代

しゅっせん じかんたい やす と ひ じゅうぎょういん
出勤の時間帯や、休みを取る日を従業員ごと、
または しょくば き はたら せいど
職場ごとに決めて働く制度です。

そんもう
● 損耗

きず よご さ
傷、汚れやへこみなどを指します。

しゅうにゅういんし
● 収入印紙

ぜいきん てすりよう しはら さい しょう せいふ
税金や手数料などを支払う際に使用する、政府
はっこう しょうひよう
が発行する証票です。

6

ようご かいせつ
用語解説 (50音順)
おんじゅん

ぎょう
【た行】

● ちんたいけいやく
賃貸契約

いえ か おおや むす けいやく
家を借りるときに大家と結ぶ契約のことです。

ぎょう
【な行】

● にゅうとうぜい
入湯税

おんせん りょう ひと しはら ぜいきん
温泉を利用する人が支払う税金です。

ぎょう
【は行】

● べんしょうひよう
弁償費用

たにん そんがい あた そんがい おぎな
他人に損害を与えたときにその損害を補うため
はら かね
に払うお金です。

● ほじょけん
補助犬

め みみ てあし ふじゆう ひと てつだ もうどうけん
目や耳や手足が不自由な人のお手伝いをする盲導犬、
かいじょけん ちょうどうけん
介助犬、聴導犬のことです。

ぎょう
【ま行】

● めたさーち
メタサーチ

けんさく えんじん もち きーわーど
いくつかの検索エンジンを用いて、キーワードを
おうだんてき けんさく けんさくしすてむ
横断的に検索するような検索システムです。

● もんしんひよう
問診票

かんじや なまえ ねんれい しょうじょう あれるぎー うむ
患者に名前、年齢、症状やアレルギーの有無な
じょうほう か しょうい
どの情報を書いてもらうための書類です。

ぎょう
【ら行】

● れんたいほしょうにん
連帯保証人

いえ か ひと やちん べんしょうひよう はら ばあい
家を借りた人が家賃や弁償費用を払えない場合、
か かんれんひよう はら ひと
代わりに関連費用を払う人です。

● ろうどうあんぜんえいせいほう
労働安全衛生法

しよくば ろうどうしゃ あんぜん けんこう かくほ かいてき
職場における労働者の安全と健康を確保し、快適
しよくばかんきよう うなが ほうりつ
な職場環境づくりを促すための法律です。

● ろうどうきじゅんほう
労働基準法

ろうどうしゃ ろうどうじょうけん さいていきじゅん さだ ほうりつ
労働者の労働条件の最低基準を定めた法律です。
ろうどうしゃ しょう じぎょうじょう てきよう
労働者を使用するすべての事業場に適用されます。