

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

Page 5

1. 宿泊業 (しゅくはくぎょう) - Accommodation Industry
2. フロント (レセプション) - Front Desk (Reception)
3. 宿泊施設 (しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility
4. お客様 (おきゃくさま) - Guest
5. お出迎え (おでむかえ) - Greeting (Welcoming)
6. お見送り (おみおくり) - Farewell (Seeing Off)
7. 手続き (てつづき) - Procedure
8. 到着 (とうちゃく) - Arrival
9. 出発 (しゅっぱつ) - Departure
10. 宿泊 (しゅくはく) - Stay (Accommodation)
11. 施設の顔 (しせつのかお) - The Face of the Facility
12. 仕事 (しごと) - Job
13. 時間 (じかん) - Time
14. 快適 (かいてき) - Comfortable
15. 業務 (ぎょうむ) - Business/Tasks
16. 印象 (いんしょう) - Impression
17. 重要 (じゅうよう) - Important
18. 礼儀作法 (れいぎさほう) - Etiquette
19. 言葉遣い (ことばづかい) - Use of Language
20. 予約管理 (よやくかんり) - Reservation Management
21. チェックイン業務 (チェックインぎょうむ) - Check-in Tasks
22. チェックアウト (チェックアウト) - Check-out

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

23. 会計業務(かいけいぎょうむ) - Accounting Tasks
24. 館内(かんない) - Inside the Facility
25. 対応(たいおう) - Response
26. 情報提供(じょうほうていきょう) - Information Provision
27. フローチャート - Flowchart
28. 詳細(しょうさい) - Details
29. 主な(おもな) - Main
30. 行う(おこなう) - Perform/Conduct

Page 6

1. 予約管理(よやくかんり) - Reservation Management
2. 館内(かんない) - Inside the Facility
3. お客様対応(おきゃくさまたいおう) - Guest Service
4. 情報提供(じょうほうていきょう) - Information Provision
5. 予約(よやく) - Reservation
6. 問い合わせ(といあわせ) - Inquiry
7. 正しい対応(ただしいたいおう) - Correct Response
8. リクエスト - Request
9. 応じる(おうじる) - Respond
10. 予約キャンセル(よやくキャンセル) - Reservation Cancellation
11. 変更(へんこう) - Change
12. 調整(ちょうせい) - Adjustment
13. 宿泊(しゅくはく) - Stay (Accommodation)
14. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

15. 予約情報(よやくじょうほう) - Reservation Information
16. 管理する(かんりする) - Manage
17. 業務(ぎょうむ) - Business/Tasks
18. 主な(おもな) - Main
19. チェックイン業務(チェックインぎょうむ) - Check-in Tasks
20. チェックアウト(チェックアウト) - Check-out
21. 会計業務(かいけいぎょうむ) - Accounting Tasks
22. 対応(たいおう) - Response
23. 予約問い合わせ(よやくといあわせ) - Reservation Inquiry
24. お客様情報(おきゃくさまじょうほう) - Guest Information
25. 確認(かくにん) - Confirmation
26. 予約キャンセル(よやくキャンセル) - Reservation Cancellation
27. 調整(ちょうせい) - Adjustment

Page 7

1. 予約問い合わせ(よやくといあわせ) - Reservation Inquiry
2. 対応(たいおう) - Response
3. お客様(おきゃくさま) - Guest
4. 電話(でんわ) - Telephone
5. メール - Email
6. ウェブサイト - Website
7. 宿泊希望日(しゅくはくきぼうび) - Desired Stay Date
8. 部屋(へや) - Room
9. 確認(かくにん) - Confirmation

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

10. 空室(くうしつ) - Available Room
11. 満室(まんしつ) - No Vacancy
12. チェックアウト - Check-out
13. 会計業務(かいけいぎょうむ) - Accounting Tasks
14. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility
15. 料金(りょうきん) - Fee/Charge
16. サービス - Service
17. 詳細(しょうさい) - Details
18. タイプ - Type
19. 販売(はんばい) - Selling
20. プラン - Plan
21. 広告(こうこく) - Advertisement
22. 理解(りかい) - Understanding
23. 空いている(あいている) - Available
24. 空いていない(あいていない) - Not Available
25. 宿泊(しゅくはく) - Stay
26. 宿泊税(しゅくはくぜい) - Accommodation Tax
27. 入湯税(にゅうとうぜい) - Bathing Tax
28. サービス料(サービスりょう) - Service Charge
29. チェックイン - Check-in
30. シングルルーム - Single Room
31. ツインルーム - Twin Room
32. 食事(しょくじ) - Meal

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

33. オプションサービス - Optional Service

34. 景色 (けしき) - View

35. 料理 (りょうり) - Cuisine

36. 所在 (しょざい) - Location

37. 地域 (ちいき) - Region

38. 文化 (ぶんか) - Culture

39. 行事 (ぎょうじ) - Event

40. 情報 (じょうほう) - Information

Page 8

1. お客様情報の確認 (おきゃくさまじょうほうのかくにん) - Confirmation of Guest Information

2. お客様 (おきゃくさま) - Guest

3. 電話 (でんわ) - Telephone

4. メール - Email

5. ウェブサイト - Website

6. 予約を受ける (よやくをうける) - Accept Reservations

7. 個人情報 (こじんじょうほう) - Personal Information

8. 聞く (きく) - Ask

9. 適切 (てきせつ) - Appropriate

10. 管理 (かんり) - Management

11. 必要 (ひつよう) - Necessary

12. 館内 (かんない) - Inside the Facility

13. お客様対応 (おきゃくさまたいおう) - Guest Service

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

14. 情報提供(じょうほうていきょう) - Information Provision
15. 上記(じょうき) - Above
16. 事前(じぜん) - In Advance
17. 宿泊予定日(しゅくはくよていび) - Scheduled Stay Date
18. 必ず(かならず) - Certainly
19. ノーショー - No-show
20. 防止(ぼうし) - Prevention
21. 約束(やくそく) - Promise
22. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility
23. 最高(さいこう) - Best
24. おもてなし - Hospitality
25. 提供(ていきょう) - Provision
26. 準備(じゅんび) - Preparation

Page 9

1. 予約のキャンセル(よやくのキャンセル) - Reservation Cancellation
2. 調整(ちょうせい) - Adjustment
3. お客様(おきゃくさま) - Guest
4. 宿泊予約(しゅくはくよやく) - Accommodation Reservation
5. 場合(ばあい) - Case
6. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility
7. 定める(さだめる) - Establish
8. キャンセルポリシー - Cancellation Policy
9. キャンセル料(キャンセルりょう) - Cancellation Fee

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

10. 支払う (しはらう) - Pay
11. 必要 (ひつよう) - Necessary
12. 電話 (でんわ) - Telephone
13. メール - Email
14. ウェブサイト - Website
15. 様々 (さまざま) - Various
16. 問い合わせ (といあわせ) - Inquiry
17. 予約内容 (よやくないよう) - Reservation Details
18. 宿泊後 (しゅくはくご) - After Stay
19. 忘れ物 (わすれもの) - Lost Item
20. 宿泊日 (しゅくはくび) - Stay Date
21. 予約者名 (よやくしゃめい) - Reservation Name
22. 確認 (かくにん) - Confirmation
23. 特定 (とくてい) - Identify
24. 対応 (たいおう) - Response

Page 10

1. チェックイン業務 (チェックインぎょうむ) - Check-in Tasks
2. 主な (おもな) - Main
3. 業務 (ぎょうむ) - Tasks/Business
4. フロント - Front Desk
5. 予約管理 (よやくかんり) - Reservation Management

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

6. チェックアウト - Check-out
7. 会計業務 (かいけいぎょうむ) - Accounting Tasks
8. 身だしなみ (みだしなみ) - Personal Appearance
9. 姿勢 (しせい) - Posture
10. 言葉遣い (ことばづかい) - Use of Language
11. 予約内容 (よやくないよう) - Reservation Details
12. 確認 (かくにん) - Confirmation
13. ルームキー - Room Key
14. お渡し (おわたし) - Handing Over
15. 館内 (かんない) - Inside the Facility
16. 設備 (せつび) - Facilities
17. 説明 (せつめい) - Explanation
18. お客様 (おきゃくさま) - Guest
19. 宿泊施設 (しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility
20. 到着 (とうちゃく) - Arrival
21. 受付 (うけつけ) - Reception
22. 宿泊 (しゅくはく) - Stay
23. 手続き (てつづき) - Procedure
24. 安心 (あんしん) - Relief/Peace of Mind
25. 案内 (あんない) - Guidance

Page 11

1. 身だしなみ (みだしなみ) - Personal Appearance

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

2. 姿勢(しせい) - Posture
3. 言葉遣い(ことばづかい) - Use of Language
4. お客様(おきゃくさま) - Guest
5. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility
6. 入る(はいる) - Enter
7. 体験(たいけん) - Experience
8. 対応(たいおう) - Response
9. 良い(よい) - Good
10. イメージ - Image
11. 与える(あたえる) - Give
12. 清潔感(せいけつかん) - Cleanliness
13. 丁寧(ていねい) - Polite
14. 重要(じゅうよう) - Important
15. 予約内容の確認(よやくないようのかくにん) - Confirmation of Reservation Details
16. 予約の有無(よやくのうむ) - Presence or Absence of Reservation
17. 間違い(まちがい) - Mistake
18. 確認する(かくにんする) - Confirm
19. 主な(おもな) - Main
20. 宿泊予約(しゅくはくよやく) - Accommodation Reservation
21. 氏名(しめい) - Name
22. 人数(にんずう) - Number of People
23. プラン - Plan
24. 日本人(にほんじん) - Japanese Person

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

25. 外国人 (がいこくじん) - Foreigner

26. パスポート - Passport

27. コピー - Copy

28. 保管 (ほかん) - Storage

29. 法律 (ほうりつ) - Law

30. 定める (さだめる) - Establish

31. 提示 (ていじ) - Presentation

32. 気を付ける (きをつける) - Be Careful

33. 必要 (ひつよう) - Necessary

Page 12

1. ルームキー - Room Key

2. お渡し (おわたし) - Handing Over

3. 館内 (かんない) - Inside the Facility

4. 設備 (せつび) - Facilities

5. 説明 (せつめい) - Explanation

6. 予約内容 (よやくないよう) - Reservation Details

7. 確認 (かくにん) - Confirmation

8. 泊まる (とまる) - Stay

9. 部屋 (へや) - Room

10. 気を付ける (きをつける) - Be Careful

11. 迷う (まよう) - Get Lost

12. 行き方 (いきかた) - Directions

13. 利用できる場所 (りようできるばしょ) - Usable Areas

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

14. 利用可能な時間(りょうかのうなじかん) - Usable Hours
15. 火災(かさい) - Fire
16. 自然災害(しぜんさいがい) - Natural Disaster
17. 非常口(ひじょうぐち) - Emergency Exit
18. 避難経路(ひなんけいろ) - Evacuation Route
19. 丁寧(ていねい) - Polite
20. 多くの場合(おおくのばあい) - In Many Cases
21. 定める(さだめる) - Establish
22. 時間範囲内(じかんはんい) - Within the Time Range
23. チェックイン - Check-in
24. チェックアウト - Check-out
25. 異なる(ことなる) - Differ
26. 時(じ) - Hour
27. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation Facility

Page 13

1. 館内(かんない) - Inside the Facility
2. お客様対応(おきゃくさまたいおう) - Guest Service
3. 情報提供(じょうほうていきょう) - Providing Information
4. 滞在中(たいざいちゅう) - During the Stay
5. 問い合わせ(といあわせ) - Inquiry
6. 近く(ちかく) - Nearby
7. お店(おみせ) - Shop
8. 館外(かんがい) - Outside the Facility

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

9. リクエスト - Request
10. 幅広い (はばひろい) - Broad
11. 知識 (ちしき) - Knowledge
12. 身につける (みにつける) - Acquire
13. お部屋 (おへや) - Room
14. 設備 (せつび) - Facilities
15. 準備 (じゅんび) - Preparation
16. 配置 (はいち) - Placement
17. 情報 (じょうほう) - Information
18. 他部門 (たぶもん) - Other Departments
19. 作業 (さぎょう) - Tasks
20. 理解 (りかい) - Understanding
21. 電話対応 (でんわたいおう) - Telephone Service
22. 把握 (はあく) - Grasp/Understand
23. 客室 (きゃくしつ) - Guest Room
24. フロント - Front Desk

Page 14

1. 館内 (かんない) - Inside the Facility
2. お客様 (おきゃくさま) - Guest
3. 対応 (たいおう) - Service/Response
4. 情報提供 (じょうほうていきょう) - Providing Information
5. 滞在中 (たいざいちゅう) - During the Stay
6. 電話 (でんわ) - Telephone

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

7. 話す (はなす) - To Speak
8. 確認する (かくにんする) - To Confirm
9. はっきり - Clearly
10. ゆっくり - Slowly
11. 注文 (ちゅうもん) - Order
12. 料理 (りょうり) - Food
13. 飲み物 (のみもの) - Drink
14. ルームサービス - Room Service
15. 受ける (うける) - To Receive
16. 間違い (まちがい) - Mistake
17. 内容 (ないよう) - Content
18. 繰り返す (くりかえす) - To Repeat
19. 把握する (はあくする) - To Grasp/Understand
20. 業務 (ぎょうむ) - Task/Operation
21. 玄関 (げんかん) - Entrance
22. お出迎え (おでむかえ) - Welcoming
23. お見送り (おみおくり) - Sending off
24. 案内する (あんないする) - To Guide
25. 清掃 (せいそう) - Cleaning
26. アメニティ - Amenities
27. 提供 (ていきょう) - Provide
28. 設置 (せっち) - Installation
29. 兼務 (けんむ) - Dual Responsibility

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 30. ドアマン - Doorman
- 31. レストラン - Restaurant
- 32. ハウスキーパー - Housekeeper
- 33. 仲居 (なかい) - Nakai (Ryokan Staff)
- 34. コンシェルジュ - Concierge
- 35. 手配 (てはい) - Arrangement

Page 15

- 1. 客室 (きゃくしつ) - Guest room
- 2. 対応 (たいおう) - Response, handling
- 3. リクエスト - Request
- 4. アメニティ - Amenity
- 5. お届け (おとどけ) - Delivery
- 6. ルームサービス - Room service
- 7. 宿泊 (しゅくはく) - Accommodation, lodging
- 8. 必要 (ひつよう) - Necessary, needed
- 9. 手順 (てじゆん) - Procedure, steps
- 10. ドアをノックする - Knock on the door
- 11. 呼び鈴を鳴らす (よびりんをならす) - Ring the doorbell
- 12. 許可を得る (きょかをえる) - Obtain permission
- 13. 入ってください - Please come in
- 14. プライバシー - Privacy
- 15. 無断で (むだんで) - Without permission
- 16. 避ける (さける) - Avoid

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

Page 16

1. チェックアウト・会計業務(ちえっくあうと・かいけいぎょうむ) - Checkout and accounting operations
2. 宿泊を終える(しゅくはくをおえる) - Finish stay, check out
3. 手続き(てつづき) - Procedure
4. 精算(せいさん) - Settlement, payment
5. 影響が出ないように(えいきょうがでないように) - So that there is no impact
6. スムーズに(すむーずに) - Smoothly
7. お支払いいただける(おしはらいいただける) - Able to make payment
8. 間違いのないように(まちがいのないように) - Without mistakes

Page 17

1. 館内利用(かんないりょう) - Use within the facility
2. サービス(さーびす) - Services
3. 飲料(いんりょう) - Beverages
4. 確認(かくにん) - Confirmation
5. 会計(かいけい) - Accounting, settlement
6. 料金(りょうきん) - Charges, fees
7. 請求明細書(せいきゅうめいさいしょ) - Invoice
8. 領収書(りょうしゅうしょ) - Receipt
9. 支払い(しはらい) - Payment
10. 請求金額(せいきゅうきんがく) - Billing amount
11. チップ(ちっぷ) - Tips
12. サービス料(さーびすりょう) - Service charge

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

Page 20

1. 企画業務 (きかくぎょうむ) - Planning and development tasks
2. 宿泊施設 (しゅくはくしせつ) - Accommodation facility
3. サービス (さーびす) - Service
4. 宿泊プラン (しゅくはくプラン) - Accommodation plan
5. 日帰りプラン (ひがえりプラン) - Day trip plan
6. ランチビュッフェプラン (ランチビュッフェプラン) - Lunch buffet plan
7. 開発 (かいはつ) - Development
8. イベント (いべんと) - Event
9. 設計する (せっけいする) - To design
10. ターゲット (たーげっと) - Target
11. 客層 (きゃくそう) - Customer segment
12. マーケティング (まーけていんぐ) - Marketing
13. ニーズ (にーず) - Needs
14. 理解する (りかいする) - To understand
15. 企画立案 (きかくりつあん) - Planning and drafting
16. 地域の日本文化体験 (ちいきのにほんぶんかたいけん) - Local Japanese cultural experiences
17. 富裕層 (ふゆうそう) - Affluent class
18. インバウンド客層 (インバウンドきゃくそう) - Inbound customer segment (from overseas)
19. 食材 (しょくざい) - Ingredients
20. 健康的食事 (けんこうてきしょくじ) - Healthy diet

Page 21

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

1. 宿泊料金の中に夕食と朝食が含まれている宿泊プラン
 - 1泊2食(いっばくにちしょく)
2. ベッド & ブレックファースト(B&B)
 - 宿泊料金の中に朝食のみ含まれている宿泊プラン
3. ウォークイン
 - 事前の予約なしに直接宿泊施設を訪れてサービスを利用すること
4. 連泊
 - 同じ宿泊施設で2泊以上の連続した宿泊を指す
5. 預り金
 - サービスの利用を保証するために支払われる金額
6. ダイレクトブッキング
 - 旅行会社などの代行会社を利用せずに直接交渉や予約を行うこと
7. OTA (Online Travel Agent)
 - インターネットを介して旅行商品やサービスを提供するオンライン旅行代理店
8. FIT (Free Independent Traveler)
 - 自由な個人旅行者を指す略語で、旅行代理店やツアーオペレーターを利用せずに自分で旅行プランを作成し、現地で自由に行動する旅行スタイルを指す
9. ダイナミックプライシング
 - 宿泊料金やサービス料金を宿泊施設の予約状況や需要に応じて動的に設定する価格戦略
10. オールインクルーシブ
 - 宿泊料金の中に全てのサービス費用が含まれているプラン

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

これらの用語は、宿泊施設における宿泊プランや予約、料金設定に関する基本的な理解に役立ちます。

Page 22

1. **リピーター**

- 過去に宿泊施設を利用したことがあり、その後も何度か繰り返し利用しているお客様のことを指します。

2. **稼働率 (Occupancy Rate, OCC)**

- 宿泊施設の部屋の稼働状況を計る指標で、観光地などではオンシーズンとオフシーズンで異なる傾向があります。計算方法は、 $\text{予約室数} \div \text{総室数} \times 100$ で算出します。

3. **ADR (Average Daily Rate)**

- 客室一室あたりの平均販売単価を表す指標です。宿泊による売り上げ合計額 \div 稼働している客室数で算出され、ホテルの収益管理や業績評価に重要です。

4. **RevPAR (Revenue per Available Room)**

- 販売可能な客室一室あたりの収益を表す値で、稼働率(OCC) \times 客室平均単価(ADR)で算出します。経営状況を把握し、収益最大化のために客室稼働率と客室平均単価を調整する際に使用されます。

5. **レベニューマネジメント (Revenue Management)**

- 戦略的に宿泊施設の客室を販売し、収益を最大化するための手法で、価格設定をコントロールすることが含まれます。特にホテル業界や航空業界で重要視されています。

これらの用語は、宿泊施設の運営やマネジメントにおいて収益性を高めるために役立つ概念です。

1. **Repeat Guest**

- Refers to customers who have previously stayed at the facility and have returned multiple times.

2. **Occupancy Rate**

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- An indicator that measures the occupancy status of rooms in accommodation facilities. It varies between peak seasons (like long holidays or Golden Week) and off-seasons. Calculated as the number of reserved rooms divided by the total number of rooms available, multiplied by 100.

3. ****ADR (Average Daily Rate)****

- Refers to the average selling price per room per day. Calculated by dividing the total room revenue by the number of rooms occupied. A key metric used in revenue management and performance evaluation in the hotel industry.

4. ****RevPAR (Revenue per Available Room)****

- Represents the revenue generated per available room. Calculated by multiplying the occupancy rate (OCC) by the average room rate (ADR). Used to understand the financial performance and adjust occupancy rates and room rates to maximize revenue.

5. ****Revenue Management****

- Strategic selling of accommodation rooms to maximize revenue, involving controlling room prices. Particularly important in industries like hospitality and aviation where unsold inventory cannot be carried over.

Page 23

1. ****広報業務 (こうほうぎょうむ)**** - Public relations activities.

2. ****情報発信 (じょうほうはっしん)**** - Information dissemination.

3. ****ステークホルダー (すてーくほるだー)**** - Stakeholders.

4. ****従業員 (じゅうぎょういん)**** - Employees.

5. ****地域住民 (ちいきじゅうみん)**** - Local residents.

6. ****企業価値 (きぎょうかち)**** - Corporate value.

7. ****集客 (しゅうきゃく)**** - Attracting customers (to a business).

8. ****魅力 (みりょく)**** - Charm, attractiveness.

9. ****アピール (あびーる)**** - Appeal.

10. ****SNS (エヌエヌエス)**** - Social Networking Services (e.g., Facebook, Twitter).

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

11. ****リピート (りぴーと)**** - Repeat (customers).
12. ****ホームページ (ほーむぺーじ)**** - Homepage.
13. ****直接情報 (ちよくせつじょうほう)**** - Direct information.
14. ****運用方法 (うんようほうほう)**** - Operational methods.

Page 24

1. ****自社ホームページの運用方法 (じしゃほーむぺーじのうんようほうほう)**** - Operational methods for company website.
2. ****情報発信 (じょうほうはっしん)**** - Information dissemination.
3. ****最新の情報 (さいしんのじょうほう)**** - Latest information.
4. ****更新する (こうしんする)**** - To update.
5. ****宿泊料金 (しゆくはくりょうきん)**** - Accommodation rates.
6. ****施設案内 (しせつあんない)**** - Facility information.
7. ****重要 (じゅうよう)**** - Important.
8. ****デザインと使いやすさ (でざいんとつかいやすさ)**** - Design and user-friendliness.
9. ****施設情報の充実 (しせつじょうほうのじゅうじつ)**** - Enrichment of facility information.
10. ****ナビゲーション (なびげーしょん)**** - Navigation.
11. ****レイアウト (れいあうと)**** - Layout.
12. ****設備 (せつび)**** - Facilities.
13. ****地図 (ちず)**** - Map.
14. ****アクセス方法 (あくせすほうほう)**** - Access method.
15. ****詳細に提供する (しょうさいにていきょうする)**** - To provide in detail.
16. ****写真や動画の活用 (しゃしんやどうがのかつよう)**** - Utilization of photos and videos.

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

17. ****オンライン予約システム (おんらいんよやくしせすと うーむ)**** - Online reservation system.
18. ****手数料を減らす (てすうりょうをへらす)**** - To reduce handling fees.
19. ****検索エンジン最適化 (けんさくえんじんさいてきか)**** - Search Engine Optimization (SEO).
20. ****顧客のフィードバックの収集 (こきゃくのふいーどばっくのしゅうしゅう)**** - Collection of customer feedback.
21. ****定期的な更新とメンテナンス (ていきてきなこうしんとめんでなんす)**** - Regular updates and maintenance.

Page 26

1. ****SNS の運用方法 (エスエヌエスのうんようほうほう)**** - Operational methods for Social Networking Services.
2. ****コンテンツ戦略の策定 (こんてんつせんりやくのさくてい)**** - Formulation of content strategy.
3. ****コミュニケーションの活性化 (こみゆにけーしょんのかっせいか)**** - Activation of communication.
4. ****投稿 (とうこう)**** - Post, posting.
5. ****重要 (じゅうよう)**** - Important.
6. ****シェアする (しえあする)**** - To share.
7. ****計画する (けいかくする)**** - To plan.
8. ****魅力的な写真や動画 (みりよくてきなしゃしんやどうが)**** - Captivating photos and videos.
9. ****地元の観光名所やイベント情報 (ちもとのかんこうめいしょやいべんとじょうほう)**** - Local tourist attractions and event information.
10. ****プロモーション情報 (ぷろもーしょんじょうほう)**** - Promotion information.
11. ****価値のある情報 (かちのあるじょうほう)**** - Valuable information.

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

12. ****定期的な投稿(ていきてきなとうこう)**** - Regular posting.
13. ****自分の施設やターゲットに合ったタイミング(じぶんのしせつやたーげつとにあつたたいみんぐ)**** - Timing suitable for one's own facility and target.
14. ****質問やコメントに返信する(しつもんやコメントにへんしんする)**** - To respond to questions and comments.
15. ****地域との連携(ちいきとのれんけい)**** - Collaboration with the local community.
16. ****共同キャンペーン(きょうどうきゃんぺーん)**** - Joint campaign.
17. ****お客様生成コンテンツの活用(おきゃくさませいせいこんてんつのかつよう)**** - Utilization of user-generated content.
18. ****分析と改善(ぶんせきとかいぜん)**** - Analysis and improvement.
19. ****ハッシュタグ(はっしゅたぐ)**** - Hashtag.
20. ****フォロワーの動向(ふおろわーのどうこう)**** - Followers' trends.

Page 27

1. ****あいさつ**** - Greetings
2. ****接客の基本姿勢とおじぎ**** - Basic attitude towards customer service and bowing
 - Discusses the fundamental attitude and posture expected during customer interactions, including the appropriate use of bowing in Japanese culture.
3. ****接客の際の話し方**** - Speaking during customer service
 - Explains how to communicate effectively with customers, including tone of voice, choice of words, and maintaining a polite and clear manner.
4. ****具体的な接客方法**** - Specific customer service techniques
 - Provides practical methods and techniques for handling various customer interactions and situations effectively.
5. ****電話対応**** - Telephone etiquette

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

6. **クレーム(苦情)対応** - Handling complaints

- Details how to manage and resolve customer complaints or grievances in a professional and satisfactory manner.

Page 28

1. **いらっしゃいませ**

- Used when welcoming customers to a hotel, ryokan (traditional Japanese inn), or restaurant.

2. **ありがとうございました**

- Used when customers are leaving a hotel, ryokan, or restaurant.

3. **はい、かしこまりました**

- Used to acknowledge and confirm customer requests.

4. **申し訳ございません**

- Used to apologize when something goes wrong or when addressing customer complaints.

5. **恐れ入りますが、・・・**

- Used when making a request or asking for something from the customer.

6. **お待たせいたしました**

- Used to apologize for keeping the customer waiting due to some reason.

7. **少々お待ちください(ませ)**

- Used to ask the customer to wait for a short moment, typically when fetching something for them.

8. **失礼します**

- Used when entering or leaving a customer's room or table at a restaurant.

Page 29

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

1. ****出勤時****: 「おはようございます」

- Used when arriving for work in the morning.

2. ****退勤時****: 「お先に失礼します」

- Used when leaving work before others or at the end of the shift.

3. ****退勤する人へのあいさつ****: 「お疲れさまでした」

- Used to acknowledge someone who is leaving after work.

4. ****休憩に入る時****: 「休憩に入ります」

- Used when going on a break.

5. ****従業員同士の名前呼び****: 名字に「さん」をつけて「〇〇さん」と呼びます。

- When addressing each other by name, add "さん" after the last name, such as "山田さん".

Page 30

1. ****接客の基本姿勢とおじぎ (Basic Posture and Bowing in Customer Service)****:

- Emphasizes the importance of posture and bowing in customer interactions.

2. ****挨拶は接客の基本です (Greetings are Fundamental in Customer Service)****:

- Greetings make customers feel comfortable and ensure a pleasant stay.

- Those who greet warmly also work with a positive attitude.

3. ****明るく元気に笑顔で (Cheerfully, Energetically, with a Smile)****:

- Greet with brightness and energy.

- Ensure the voice reaches the customer.

- Make eye contact and greet sincerely.

4. ****基本姿勢とおじぎが大変重要です (Basic Posture and Bowing are Very Important)****:

- Proper posture and bowing are crucial in customer service.

5. ****背筋を伸ばす (Stretch Your Back)****:

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- Maintain a straight back.

6. ****お腹を引き、あごは軽く引く (Pull in Your Stomach, Tuck Your Chin Slightly)**:**

- Keep your stomach pulled in and your chin slightly tucked.

7. ****肩の力を抜き、腹よりやや下の位置で右手を下にして軽く重ねる (Relax Your Shoulders, Place Your Right Hand Below Your Left Hand Slightly Below the Belly)**:**

- Relax your shoulders.

- Place your right hand lightly below your left hand at a position slightly below your belly.

8. ****男性は自然に横に下げても良い (Men Can Naturally Lower Their Hands to the Sides)**:**

- Men can keep their hands naturally at their sides.

9. ****自然な表情で、お客様には笑顔を忘れない (Maintain a Natural Expression, Don't Forget to Smile at the Customers)**:**

- Always have a natural expression and smile at customers.

Page 31

1. ****接客 (せっきやく)** - Customer service**

2. ****基本 (きほん)** - Basic**

3. ****姿勢 (しせい)** - Posture**

4. ****おじぎ** - Bowing**

5. ****お客様 (おきゃくさま)** - Customer**

6. ****滞在 (たいざい)** - Stay**

7. ****気持ち (きもち)** - Feeling**

8. ****挨拶 (あいさつ)** - Greeting**

9. ****明るく (あかるく)** - Cheerfully**

10. ****元気に (げんきに)** - Energetically**

11. ****笑顔 (えがお)** - Smile**

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

12. **届く (とどく)** - Reach
13. **目を見る (めをみる)** - Make eye contact
14. **込める (こめる)** - Put into
15. **大変 (たいへん)** - Very, extremely
16. **重要 (じゅうよう)** - Important
17. **背筋 (せすじ)** - Back (spine)
18. **伸ばす (のばす)** - Stretch
19. **お腹 (おなか)** - Stomach
20. **引く (ひく)** - Pull in
21. **あご** - Chin
22. **軽く (かるく)** - Lightly
23. **肩 (かた)** - Shoulders
24. **力を抜く (ちからをぬく)** - Relax (let go of strength)
25. **位置 (いち)** - Position
26. **右手 (みぎて)** - Right hand
27. **重ねる (かさねる)** - Stack, overlap
28. **自然 (しぜん)** - Natural
29. **表情 (ひょうじょう)** - Expression
30. **敬意を表す (けいいをひょうす)** - Show respect
31. **会釈 (えしゃく)** - Light bow (approx. 15°)
32. **すれ違う (すれちがう)** - Pass by each other
33. **食事中 (しょくじちゅう)** - During a meal
34. **離れる (はなれる)** - Leave

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

35. ****普通礼 (ふつうれい)**** - Normal bow (approx. 30°)

36. ****敬礼 (けいれい)**** - Salute, bow

37. ****最敬礼 (さいけいれい)**** - Deep bow (approx. 45°)

38. ****お詫びする (おわびする)**** - Apologize

39. ****迎える (むかえる)**** - Welcome

40. ****送る (おくる)**** - Send off

****Bowling to Show Respect to Customers:****

- Bowing is a way to show respect to customers.

- When serving customers, maintain eye contact, and then bow afterward.

- There are several types of bows, each used in different situations. It's important to use each type appropriately.

Types of Bows and Their Usage:

1. ****会釈 (Eshaku) - Approx. 15° Forward Bend:****

- Used when passing by customers, visiting a customer's table while they are eating, or when leaving the table.

- Indicates a light and casual greeting or acknowledgment.

2. ****普通礼 (Futsūrei) - Approx. 30° Forward Bend:****

- Used in various situations, most commonly when welcoming customers.

- Indicates a standard level of respect and is used frequently.

3. ****最敬礼 (Saikeirei) - Approx. 45° Forward Bend:**** - Used when customers are leaving, when seeing off customers, or when apologizing to customers.

- Indicates the highest level of respect and sincerity.

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- **接客の際の話し方(せっきゃくのさいのはなしかた)** - How to Talk During Customer Service

Main Content:

1. **接客(せっきゃく)** - Customer service
2. **お客様(おきゃくさま)** - Customer
3. **目を見る(めをみる)** - Make eye contact
4. **笑顔(えがお)** - Smile
5. **ご案内(ごあんない)** - Guide
6. **急な(きゅうな)** - Sudden
7. **リクエスト** - Request
8. **お断りする(おことわりする)** - Decline
9. **考える(かんがえる)** - Consider
10. **判断する(はんだんする)** - Make a judgment
11. **相談する(そうだんする)** - Consult
12. **明るく(あかるく)** - Cheerfully
13. **ハキハキとした** - Clearly, briskly
14. **言葉づかい(ことばづかい)** - Use of words
15. **敬語(けいご)** - Honorific language
16. **適切に(てきせつに)** - Appropriately
17. **使い分ける(つかいわける)** - Use properly

Types of Respectful Language:

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

1. **尊敬語 (そんけいご)** - Respectful language

- **目上 (めうえ)** - One's superiors

- **立場 (たちば)** - Position

- **気持ち (きもち)** - Feeling

2. **謙讓語 (けんじょうご)** - Humble language

- **自分 (じぶん)** - Oneself

- **へりくだる** - To humble oneself

- **相手 (あいて)** - The other person

3. **丁寧語 (ていねいご)** - Polite language

- **料理 (りょうり)** - Dish, food

- **おいしい** - Delicious

- **旅館 (りょかん)** - Japanese inn

- **言葉 (ことば)** - Words

- **お/ご** - Prefixes for politeness

- **付ける (つける)** - Attach, add

Page 33

1. **宿泊施設 (しゅくはくしせつ)** - Accommodation facility

2. **ご宿泊 (ごしゅくはく)** - Stay (at an accommodation)

3. **お客様 (おきゃくさま)** - Customer, guest

4. **満足 (まんぞく)** - Satisfaction

5. **従業員 (じゅうぎょういん)** - Employee

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

6. **丁寧な (ていねいな)** - Polite, courteous
7. **接客 (せっきゃく)** - Customer service
8. **必要 (ひつよう)** - Necessary
9. **おもてなし** - Hospitality
10. **提供する (ていきょうする)** - Provide
11. **対応事例 (たいおうじれい)** - Response examples
12. **館内 (かんない)** - Inside the facility
13. **探す (さがす)** - Search, look for
14. **声がけ (こえがけ)** - Calling out, addressing
15. **ご案内 (ごあんない)** - Guidance
16. **歩調 (ほちょう)** - Pace
17. **すれ違う (すれちがう)** - Pass by each other
18. **立ち止まる (たちどまる)** - Stop
19. **会釈 (えしゃく)** - Light bow
20. **呼び止める (よびとめる)** - Call to stop
21. **手荷物 (てにもつ)** - Hand luggage
22. **客室 (きゃくしつ)** - Guest room
23. **地図 (ちず)** - Map
24. **道案内 (みちあんない)** - Directions
25. **手のひら (てのひら)** - Palm
26. **指 (ゆび)** - Finger
27. **ルームキー** - Room key
28. **渡す (わたす)** - Hand over

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

29. ****両手(りょうて)**** - Both hands
30. ****館内エレベーター(かんないエレベーター)**** - In-facility elevator
31. ****優先する(ゆうせんする)**** - Prioritize
32. ****車いす(くるまいす)**** - Wheelchair
33. ****目の高さ(めのたかさ)**** - Eye level
34. ****対応する(たいおうする)**** - Respond
35. ****視覚障がい(しかくしょうがい)**** - Visual impairment
36. ****来館(らいかん)**** - Visit (the facility)
37. ****お手伝い(おてつだい)**** - Assistance
38. ****声かけ(こえかけ)**** - Calling out
39. ****杖(つえ)**** - Cane
40. ****足の不自由な(あしのふじゆうな)**** - Disabled in the legs
41. ****レストラン**** - Restaurant
42. ****希望(きぼう)**** - Wish, desire
43. ****出入口(でいりぐち)**** - Entrance/exit
44. ****席(せき)**** - Seat

Key Points:

1. ****Customer Satisfaction****:

- The most important goal is to ensure that guests leave satisfied with their stay.
- Employees must provide polite and courteous service at all times to achieve this.

2. ****Hospitality(おもてなし)****:

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- Offer heartfelt service and hospitality.

3. **Examples of Customer Service Responses**:

- **When a guest is looking for something**:

- Ask, "何かお探しでしょうか (Is there something you're looking for)?"

- **Guiding guests within the facility**:

- Walk 2-3 steps ahead to the left, matching the guest's pace.

- **Passing by guests**:

- Stop and bow lightly until the guest has passed.

- **When called by a guest**:

- Respond with, "お呼びでございますか (Did you call for me)?"

- **Handling luggage**:

- Carry the guest's luggage to their room with care.

- **Providing directions**:

- Use a map, with the palm up and fingers together, to guide guests.

- **Handing over room keys**:

- Give the key with both hands, facing the guest.

- **Using elevators**:

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- Always prioritize the guest's use of the elevator.
- ****Communicating with wheelchair users****:
 - Lower yourself to the guest's eye level to communicate.
- ****Assisting visually impaired guests****:
 - Ask if there is anything you can assist with.
- ****Assisting guests with mobility issues****:
 - Offer seating near the entrance if desired.

Page 34

Important Vocabulary:

1. ****電話対応 (でんわたいおう)**** - Telephone handling
2. ****宿泊施設 (しゅくはくしせつ)**** - Accommodation facility
3. ****筆記用具 (ひっきようぐ)**** - Writing utensils
4. ****名乗る (なのる)**** - Identify oneself
5. ****予約 (よやく)**** - Reservation
6. ****適切に (てきせつに)**** - Appropriately
7. ****対応する (たいおうする)**** - Respond
8. ****取り次ぐ (とりつぐ)**** - Transfer (a call)
9. ****相手 (あいて)**** - Other party
10. ****名前 (なまえ)**** - Name
11. ****会社名 (かいしゃめい)**** - Company name
12. ****受話器 (じゅわき)**** - Receiver (telephone)

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

13. **確認する (かくにんする)** - Confirm
14. **クレーム (苦情)対応 (くじょうたいおう)** - Complaint handling
15. **お詫びする (おわびする)** - Apologize
16. **原因 (げんいん)** - Cause
17. **責任者 (せきにんしゃ)** - Person in charge
18. **報告する (ほうこくする)** - Report
19. **不快にさせる (ふかにさせる)** - Make someone uncomfortable
20. **解決する (かいけつする)** - Resolve
21. **不満 (ふまん)** - Dissatisfaction

Key Points:

5. Telephone Handling:

- **Preparation**:

- Have a memo and writing utensils ready before picking up the phone.
- When answering the phone, first state your name.

- **Handling Calls**:

- Verify the caller's name and company name when transferring a call.
- Especially with customer calls, make sure the caller has hung up before you hang up.

6. Complaint Handling:

- **Dealing with Complaints**:

- Even with courteous and heartfelt service, complaints will inevitably occur.
- Key points in handling complaints:
 - First, apologize for causing discomfort.

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- Confirm the cause of the complaint carefully.
- Report to the person in charge.

- ****When It's Your Mistake****:
 - Even if it is clear that your mistake caused the problem, don't try to solve everything by yourself.
 - Trying to handle it alone can lead to increased customer dissatisfaction and further complaints.
 - It is important to report to the person in charge.

Page 36

Important Vocabulary:

1. ****おもてなし**** - Hospitality
2. ****日本人 (にほんじん)**** - Japanese people
3. ****大切に (たいせつにする)**** - Cherish, value
4. ****精神 (せいしん)**** - Spirit, mindset
5. ****接客 (せっきゃく)**** - Customer service
6. ****基本 (きほん)**** - Basic, fundamental
7. ****服装 (ふくそう)**** - Attire
8. ****身だしなみ (みだしなみ)**** - Personal appearance
9. ****同意語 (どういご)**** - Synonym
10. ****ホスピタリティ (Hospitality)**** - Hospitality
11. ****旅館 (りょかん)**** - Japanese inn
12. ****食事 (しょくじ)**** - Meal

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

13. ****滞在 (たいざい)**** - Stay
 14. ****お客様 (おきゃくさま)**** - Customer, guest
 15. ****楽しみ (たのしみ)**** - Pleasure, enjoyment
 16. ****基本動作 (きほんどうさ)**** - Basic movements
 17. ****ルール**** - Rules
 18. ****マナー**** - Manners
 19. ****身に着ける (みにつける)**** - Learn, acquire
 20. ****サービス**** - Service
 21. ****提供 (ていきょう)**** - Provide
 22. ****ドリンク**** - Drink
 23. ****食のルール (しょくのルール)**** - Food rules
 24. ****食物アレルギー (しょくもつアレルギー)**** - Food allergies
 25. ****安全衛生管理 (あんぜんえいせいかんり)**** - Safety and hygiene management
 26. ****専門用語 (せんもんようご)**** - Technical terms
 27. ****フローチャート**** - Flowchart
 28. ****詳細 (しょうさい)**** - Details
 29. ****説明する (せつめいする)**** - Explain
 30. ****レストランサービス**** - Restaurant service
- ****Importance of Omotenashi****:
- The term "おもてなし" (omotenashi) represents a spirit cherished by Japanese people and is fundamental to customer service.
 - It is synonymous with the English term "hospitality."

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- ****Application in Hotels and Ryokan****:

- Meals at hotels and ryokan are a significant part of the guest's stay and enjoyment.
- To convey "omotenashi," it is crucial to learn basic movements, rules, and manners.

Key Areas of Service:

1. ****Basic Service Movements****:

- Ensuring proper attire and personal appearance.

2. ****Providing Meals and Drinks****:

- Emphasis on correct presentation and service.

3. ****Food Rules and Manners****:

- Understanding and following food-related etiquette.

4. ****Food Allergies****:

- Awareness and management of food allergies to ensure guest safety.

5. ****Safety and Hygiene Management****:

- Implementing safety and hygiene practices.

6. ****Technical Terms****:

- Familiarity with specialized terminology used in the industry.

Further Details:

- ****Flowchart Explanation****:

- The following pages contain detailed explanations, following a flowchart, on restaurant services and how to implement them effectively.

Page 37

サービスの基本動作 (Basic Service Movements)

****1. あいさつ (Greetings)****

- ****重要性 (Importance)****:

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- あいさつは、レストランでお客様と接する際の最初のコミュニケーションであり、お客様に歓迎の気持ちを伝えるとともに、お客様の第一印象を決める大切な意味を持ちます。

- **良い印象を与えるポイント (Points for a Good Impression):**

- **目を見て挨拶 (Making Eye Contact):** 相手の目を見て、元気ではっきりとした声であいさつをすること。

- **積極的な挨拶 (Proactive Greetings):** お客様を見かけたら、自分から積極的にあいさつをすること。

****2. 表情 (Expressions)****

- **重要性 (Importance):**

- レストランで接客する際には、表情もとても大切な要素であり、笑顔を意識することで、お客様の印象も良くなります。

- **笑顔のポイント (Points for a Good Smile):**

- **口の両端をあげる (Lift the Corners of the Mouth):** 笑顔をつくる時は、口の両端をあげることを意識すること。

- **目じりをさげる (Relax the Eyes):** 目じりをさげることを意識すること。

- **自然な笑顔 (Natural Smile):**

- 心からの温かみを伝える自然な笑顔が大切であり、親しみやすい表情を維持すること。

****3. 良好な関係を築く (Building Good Relationships)****

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- **効果 (Effect):**

- 良いあいさつ、良い表情をすることで、お客様と良好な関係を築くことができます。

Important Vocabulary:

1. **基本動作 (きほんどうさ)** - Basic movements
2. **挨拶 (あいさつ)** - Greetings
3. **お客様 (おきゃくさま)** - Customer, guest
4. **歓迎 (かんげい)** - Welcome
5. **気持ち (きもち)** - Feeling
6. **第一印象 (だいいちいんしょう)** - First impression
7. **相手 (あいて)** - Partner, counterpart
8. **目 (め)** - Eye
9. **元気 (げんき)** - Energetic
10. **声 (こえ)** - Voice
11. **積極的 (せっきよくてき)** - Proactive
12. **表情 (ひょうじょう)** - Expression
13. **笑顔 (えがお)** - Smile
14. **意識する (いしきする)** - Be aware
15. **温かみ (あたたかみ)** - Warmth
16. **自然 (しぜん)** - Natural
17. **親しみやすい (したしみやすい)** - Approachable

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

18. **維持する (いじする)** - Maintain

19. **良好 (りょうこう)** - Good, favorable

20. **関係 (かんけい)** - Relationship

21. **築く (きずく)** - Build, establish

Page 38

1. **服装 (ふくそう)** - Attire

2. **身だしなみ (みだしなみ)** - Grooming

3. **清潔感 (せいけつかん)** - Cleanliness

4. **具体的 (ぐたいてき)** - Specific

5. **髪型 (かみがた)** - Hairstyle

6. **整える (ととのえる)** - To arrange, to groom

7. **顔 (かお)** - Face

8. **髪 (かみ)** - Hair

9. **ヘアネット (へあねっと)** - Hairnet

10. **ヘアバンド (へあぼんど)** - Hairband

11. **ひげ (ひげ)** - Beard

12. **そる (そる)** - To shave

13. **メイク (めいく)** - Makeup

14. **爪 (つめ)** - Nail

15. **汚れ (よごれ)** - Dirt

16. **ネイルアート (ねいるあーと)** - Nail art

17. **マニキュア (まにきゅあ)** - Manicure

18. **制服 (せいふく)** - Uniform

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

19. **しわ(しわ)** - Wrinkle
20. **ボタン(ぼたん)** - Button
21. **着用(ちやくよう)** - Wearing
22. **靴(くつ)** - Shoes
23. **装飾品(そうしょくひん)** - Accessories
24. **原則的に(げんそくてきに)** - Principally
25. **時計(とけい)** - Watch
26. **高価な(こうかな)** - Expensive
27. **華美な(かびな)** - Extravagant
28. **香水(こうすい)** - Perfume
29. **香り(かおり)** - Fragrance

Page 39

1. きゃくさま(お客様) - guest, customer
2. りょうり(料理) - dish, cuisine
3. はこ(運ぶ) - to carry, to transport
4. さい(際) - occasion, moment
5. さら(皿) - plate, dish
6. も(持ち方) - way of holding
7. かた(方) - manner, way
8. ちゅうい(注意) - attention, caution
9. ひつよう(必要) - necessary, needed
10. おやゆび(親指) - thumb
11. む(指紋) - fingerprint

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

12. かくにん (確認) - confirmation, checking

13. しょうめん (正面) - front, facing

14. ていきょう (提供) - service, provision

15. ようしょく (洋食) - Western cuisine

16. ひだりがわ (左側) - left side

17. みぎがわ (右側) - right side

18. はんぶん (半分) - half

19. おと (音) - sound, noise

20. たてる (立てる) - to make, to create

21. しょく (食) - food, meal

22. しょくじ (食事) - meal, dining

23. くに (国) - country, nation

24. しゅうかん (習慣) - custom, habit

25. わしょく (和食) - Japanese cuisine

26. ほうほう (方法) - method, way

27. た (異なる) - to differ, to vary

28. ぶんか (文化) - culture

Page 40

1. わしょく (和食) - Japanese cuisine

2. しんせん (旬の) - seasonal

3. あじ (味) - taste, flavor

4. い (いい) - good, nice

5. きせつ (季節) - season

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

6. しょくざい (食材) - ingredients
7. つか (使う) - to use
8. しゅん (旬) - seasonality, peak season
9. しょくざい (食材) - ingredients
10. きほん (基本) - basic, fundamental
11. いち (一) - one
12. じゅうさんさい (汁三菜) - soup and three side dishes
13. ことば (言葉) - word, phrase
14. はん (飯) - rice, meal
15. する (汁) - soup
16. かず (数) - number, amount
17. あい (合わせる) - to combine, to match
18. れいきゅう (一般的に) - generally
19. ひだりがわ (左側) - left side
20. みぎがわ (右側) - right side
21. ひだりおく (左奥) - left rear
22. みぎおく (右奥) - right rear
23. ふくさい (副菜) - side dish
24. しゅさい (主菜) - main dish
25. りょかん (旅館) - traditional Japanese inn
26. で (で) - at, in
27. かいせきりょうり (懐石料理) - traditional Japanese kaiseki cuisine
28. こうせい (構成) - composition, structure

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

29. めにゅー (メニュー) - menu

30. ぎょうせつ (行列) - lineup, arrangement

31. こうせつ (順序) - order, sequence

Page 41

1. ようしょく (洋食) - Western cuisine

2. りょうり (料理) - dish, cuisine

3. ばあい (場合) - case, instance

4. コースりょうり (コース料理) - course meal

5. おどぶる (オードブル) - hors d'oeuvre

6. さかなりょうり (魚料理) - fish dish

7. すーぷ (スープ) - soup

8. にくりょうり (肉料理) - meat dish

9. でざーと (デザート) - dessert

10. こーひー (コーヒー) - coffee

11. きほん (基本) - basic, fundamental

12. ていきょうじゅんじょ (提供順序) - serving sequence

13. カトラリー (カトラリー) - cutlery

14. ぷれーと (プレート) - plate

15. じょうぶ (上部) - upper part

16. さか (皿) - plate, dish

17. ひと (人) - person

18. きほん (基本) - basic, fundamental

19. そとがわ (外側) - outside

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

20. じゅんばん (順番) - order, sequence
21. しょくじちゅう (食事中) - during the meal
22. うえ (上) - on top, above
23. じの字 (字の字) - in a cross shape
24. いっぱんてき (一般的) - generally
25. しょくじしゅうりょうご (食事終了後) - after finishing the meal
26. そろえる (揃える) - to arrange, to align
27. みぎした (右下) - bottom right

Page 42

1. しょくもつアレルギー (食物アレルギー) - food allergy
2. とくていのアレルギーせいぶん (特定のアレルギー成分) - specific allergen
3. ひきおこす (引き起こす) - to cause, to induce
4. しょうじょう (症状) - symptoms
5. こきゅうこんなん (呼吸困難) - difficulty breathing
6. たいおう (対応) - response, handling
7. いっぱんてきな (一般的な) - general, typical
8. たまご (卵) - egg
9. ぎゅうにゅう (牛乳) - milk
10. るい (類) - type, kind
11. ぎょかいるい (魚介類) - seafood
12. こむぎ (小麦) - wheat
13. だいず (大豆) - soybean
14. ごあい (誤差) - mistake, error

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

15. じゅうよう (重要) - important
16. きょうゆう (共有) - sharing, communication
17. きゃくさま (お客様) - customer, guest
18. かくにん (確認) - confirmation, verification
19. ばあい (場合) - case, instance
20. せいかな (正確な) - accurate, precise
21. ちょうりば (調理場) - kitchen, cooking area
22. あんぜんえいせいかんり (安全衛生管理) - safety and hygiene management
23. あんしん (安心) - peace of mind, safety
24. りよう (利用) - use, utilization
25. えいせいたいさく (衛生対策) - hygiene measures
26. ぐたいてきな (具体的な) - concrete, specific
27. ていきてき (定期的) - regular, periodic
28. てあらい (手洗い) - hand washing
29. しゅしょうどく (手消毒) - hand disinfection
30. なま (生) - raw, uncooked
31. れいぞう (冷蔵) - refrigeration
32. れいとうほぞん (冷凍保存) - freezing storage
33. かいてんまえ (開店前) - before opening
34. じゅんび (準備) - preparation, readiness
35. せいりせいとん (整理整頓) - organization, tidiness
36. しょうどくざい (消毒剤) - disinfectant

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

1. じゅうよう (重要) - important
2. ぐたいてきな (具体的な) - specific, concrete
3. おこなう (行う) - to perform, to carry out
4. せんじょう (洗浄) - washing, cleaning
5. ほじゅう (補充) - replenishment, restocking
6. てんない (店内) - inside the restaurant
7. いらぐち (入り口) - entrance
8. せいそう (清掃) - cleaning
9. しょつき (食器) - tableware, dishes
10. びひんるい (備品類) - equipment, supplies
11. せいりせいとん (整理整頓) - organization, tidying up
12. かすたーせっと (カスターセット) - caster set (condiments, etc.)
13. せっちんぐ (セッティング) - setting, arranging
14. しょつきていす (食器と椅子) - dishes and chairs
15. ちゅうどくざい (中毒防止) - prevention of poisoning
16. ふぎあげ (ふきあげ) - wiping, disinfecting
17. いきぶつしより (廃棄物処理) - waste disposal
18. せいそうさぎょう (清掃作業) - cleaning operation
19. あんぜんえいせいかんり (安全衛生管理) - safety and hygiene management
20. しょうどくざい (消毒剤) - disinfectant
21. せいそうけいぞく (清掃継続) - continuous cleaning
22. きょうじょう (清潔) - cleanliness, hygiene
23. きゃくさま (お客様) - customers, guests

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 24. かいてき (快適) - comfortable, pleasant
- 25. しょくじ (食事) - meal, dining
- 26. しょくちゅうどく (食中毒) - food poisoning
- 27. ぼうし (防止) - prevention
- 28. つながる (繋がる) - to lead to, to connect

Page 44

1. **カスターセット (Caster Set)**

- A set of utensils used to transport and serve dishes and beverages to the table appropriately.

2. **ウェルカムドリンク (Welcome Drink)**

- A beverage served at the beginning of a restaurant course or similar occasion to indicate a welcoming gesture.

3. **メインディッシュ (Main Dish)**

- The primary dish served as the centerpiece of a meal.

4. **シルバー (Silver)**

- Utensils set on the table, including condiments and related items.

5. **配膳 (Food Serving)**

- The act of serving the main dishes to guests.

6. **buffet 料理 (Buffet)**

- A meal style where a variety of dishes are displayed, and guests serve themselves as they choose. Commonly found in hotel breakfasts, for example.

7. **アラカルト (A la Carte)**

- Ordering individual dishes from the menu as opposed to a set meal.

8. **ソムリエ (Sommelier)**

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- A professional with specialized knowledge of wines who advises guests on wine selection.

9. ****テイクアウト (Takeout)****

- Taking food from a restaurant to be consumed elsewhere, not at the restaurant itself.

10. ****ハラール (Halal)****

- Foods and methods of preparation permitted under Islamic law, typically avoiding pork and alcohol.

11. ****ベジタリアン (Vegetarian)****

- Refers to dishes or dietary practices that do not include meat.

Page 46

1. ****リスクの理解と回避 (Risk Understanding and Avoidance)****

- Understanding potential risks and taking steps to prevent or mitigate them.

2. ****お客様の安全確保 (Guest Safety Assurance)****

- Ensuring the safety and security of guests.

3. ****衛生管理 (Hygiene Management)****

- Practices and protocols to maintain cleanliness and hygiene standards.

4. ****施設管理 (Facility Management)****

- Oversight and maintenance of the physical facilities and operational aspects.

5. ****環境対応 (Environmental Sustainability)****

- Practices and initiatives aimed at minimizing environmental impact and promoting sustainability.

Page 47

1. ****リスクの理解と回避 (Risk Understanding and Avoidance)****

- Understanding and mitigating risks such as fire, natural disasters, and accidents that may occur unpredictably in accommodation facilities where diverse guests stay for extended periods.

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

2. **火災報知器 (Fire Alarm)**

- Devices installed to detect and alert occupants to the presence of a fire.

3. **消火器 (Fire Extinguisher)**

- Equipment used to extinguish small fires or control them until firefighters arrive.

4. **避難具 (Evacuation Equipment)**

- Items like emergency exits and evacuation routes, crucial for safely guiding guests to designated safe areas in case of emergencies like fires or earthquakes.

5. **非常口 (Emergency Exit)**

- Designated exits for use in emergencies, always kept clear and marked for quick access.

6. **感染の広がり (Spread of Infection)**

- Understanding the risk and spread of infections and implementing appropriate measures to prevent and manage them, crucial for maintaining guest safety and health.

7. **不審物 (Suspicious Items)**

- Regularly checking for and promptly addressing any unidentified or suspicious items found within the premises, ensuring a secure environment for guests and staff.

Page 48

1. 宿泊施設 (しゅくはくしせつ) - Accommodation facilities

2. お客様 (きゃくさま) - Guests

3. 安全確保 (あんぜんかくほ) - Ensuring safety

4. リスク (りすく) - Risk

5. 理解と回避 (りかいとかいひ) - Understanding and avoidance

6. 事故 (じこ) - Accident

7. 火災 (かさい) - Fire

8. 自然災害 (しぜんさいがい) - Natural disasters

9. 対応 (たいおう) - Response

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

10. 万全を尽くす (ばんぜんをつくす) - To be fully prepared
11. 日常から訓練を行う (にちじょうからくんれんをおこなう) - Conducting training from daily routines
12. 想定されるリスク (そうていされるりすく) - Assumed risks
13. 自らの業務 (みずからのぎょうむ) - One's own duties
14. 具体的な場面 (ぐたいてきなばめん) - Specific situations
15. シミュレーション (しむれーしょん) - Simulation
16. 従業員 (じゅうぎょういん) - Employees
17. 避難訓練 (ひなんくんれん) - Evacuation drills
18. 火災報知器 (かさいほうちき) - Fire alarm
19. 消火器 (しょうかき) - Fire extinguisher
20. 非常口 (ひじょうぐち) - Emergency exit
21. 非常通路 (ひじょうつうろ) - Emergency route
22. 緊急事態 (きんきゅうじたい) - Emergency situation
23. 対応マニュアル (たいおうマニュアル) - Emergency response manual
24. 病気や伝染病 (びょうきやでんせんびょう) - Illnesses and infectious diseases
25. 盲導犬 (もうどうけん) - Guide dog
26. 不審物 (ふしんぶつ) - Suspicious objects
27. 細心の注意を払う (さいしんのちゅういをはらう) - Pay close attention
28. 火の元の始末 (ひのもとのしまつ) - Handling of fire sources
29. 緊急連絡先 (きんきゅうれんらくさき) - Emergency contact information
30. 状況を説明する (じょうきょうをせつめいする) - Explain the situation

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

1. 衛生管理 (えいせいかんり) - Hygiene management
2. 宿泊施設 (しゅくはくしせつ) - Accommodation facilities
3. 食中毒 (しょくちゅうどく) - Food poisoning
4. 感染症 (かんせんしょう) - Infectious diseases
5. 適切に行う (てきせつにおこなう) - Properly carry out
6. 重要 (じゅうよう) - Important
7. 具体的には (ぐたいてきには) - Specifically
8. 清潔なユニフォーム (せいけつなユニフォーム) - Clean uniforms
9. 頭髪や爪など身だしなみ (とうはつやつめなどみだしなみ) - Hair and nails grooming
10. 衛生的な状態に保つ (えいせいてきなじょうたいにたもつ) - Maintain hygienic conditions
11. 普段から習慣づける (ふだんからしゅうかんづける) - Cultivate as a habit
12. 香りの強い香水 (かおりのつよいこうすい) - Strongly scented perfume
13. 接客してはいけない (せっきゃくしてはいけない) - Should not use while serving guests
14. エクステリヤ (えくすてりや) - Exterior (floor, walls, windows)
15. インテリア (いんてりあ) - Interior (tables, chairs, furnishings)
16. 汚れがない (よごれがない) - No dirt or stains
17. しっかりと行っていかなければいけません (しっかりとおこなっていかなければいけません) - Must be done thoroughly
18. 確認し (かくにんし) - Check
19. 汚れを見つけたら (よごれをみつけたら) - If dirt is found
20. 清掃する (せいそうする) - Clean
21. 毎日の天候 (まいにちのてんこう) - Daily weather

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

22. 気温・湿度(きおん・しつど) - Temperature and humidity

23. カビや害虫の発生防止(かびやがいちゅうのはっせいぼうし) - Prevention of mold and pests

24. 注意を払う(ちゅういをはらう) - Pay attention

Page 50:

1. 施設管理(しせつかんり) - Facility management

2. 宿泊施設(しゅくはくしせつ) - Accommodation facilities

3. 設備(せつび) - Facilities

4. 機器(きき) - Equipment

5. 不備(ふび) - Deficiencies

6. 大きな事故につながる可能性(おおきなじこにつながるかのうせい) - Potential to lead to major accidents

7. 適切に行う(てきせつにおこなう) - Properly carry out

8. 重要(じゅうよう) - Important

9. フロント、ロビー、客室の空調設備(フロント、ロビー、きゃくしつのくうちょうせつび) - Air conditioning facilities in front desk, lobby, and rooms

10. 各種機器、器具、什器備品(かくしゅきき、きぐ、じゅうきびひん) - Various equipment, tools, fixtures, and furnishings

11. 不備がないかを常に確認する(ふびがないかをつねにかくにんする) - Always check for deficiencies

12. 速やかに連絡する(すみやかにれんらくする) - Promptly contact

13. 手すりの設置やスロープの設置(てすりのせっちやスロープのせっち) - Installation of handrails or ramps

14. リクエストや問い合わせ(リクエストやといあわせ) - Requests or inquiries

15. 記録する(きろくする) - Record

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

16. 提案をおこなう (ていあんをおこなう) - Make proposals
17. 備品や書類の整理整頓 (びひんやしよるいのせいりせいとん) - Organizing equipment and documents
18. 安全で働きやすい職場環境 (あんぜんではたらきやすいしょくばかんきょう) - Safe and comfortable working environment

Page 51

1. 環境対応 (かんきょうたいおう) - Environmental responsiveness
2. 宿泊施設 (しゅくはくしせつ) - Accommodation facilities
3. 環境にやさしい取り組み (かんきょうにやさしいとりくみ) - Environmentally friendly initiatives
4. 重要性 (じゅうようせい) - Importance
5. SDGs (エスディージーズ) - Sustainable Development Goals
6. 具体的には (ぐたいてきには) - Specifically
7. おこなうことなどをしっかりと行っていかなければいけません。 - It is important to carry out such initiatives thoroughly.
8. 節電 (せつでん) - Power saving
9. 節水 (せつすい) - Water conservation
10. 省エネルギーに努める (しょうエネルギーにつとめる) - Strive for energy conservation
11. 紙の無駄使いをなくす (かみのむだづかいをなくす) - Reduce paper waste
12. 分別に努める (ぶんべつにつとめる) - Make efforts in sorting waste
13. 環境リサイクル (かんきょうリサイクル) - Environmental recycling
14. 資源の節減 (しげんのせつげん) - Resource reduction
15. 上司や担当者に提案する (じょうしやたんとうしやにていあんする) - Propose to supervisors and responsible personnel

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

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

Page 3

1. **在留資格 (ざいりゅうしかく, zairyū shikaku)** - Residence status
2. **特定技能 1 号 (とくていぎのういちごう, tokutei ginō ichigō)** - Specified Skilled Worker (i)
3. **技術 (ぎじゅつ, gijutsu)** - Technology
4. **人文知識 (じんぶんちしき, jinbun chishiki)** - Humanities knowledge
5. **国際業務 (こくさいぎょうむ, kokusai gyōmu)** - International services
6. **在留カード (ざいりゅうカード, zairyū kādo)** - Residence card
7. **在留期間 (ざいりゅうきかん, zairyū kikan)** - Period of stay
8. **更新 (こうしん, kōshin)** - Renewal
9. **変更 (へんこう, henkō)** - Change
10. **許可 (きょか, kyōka)** - Permission
11. **手続き (てつづき, tetsuzuki)** - Procedure
12. **試験 (しけん, shiken)** - Examination
13. **日本語能力試験 (にほんごのうりょくしけん, Nihongo nōryoku shiken)** - Japanese Language Proficiency Test (JLPT)
14. **日本語基礎テスト (にほんごきそテスト, Nihongo kiso tesuto)** - Basic Japanese test
15. **支援 (しえん, shien)** - Support
16. **登録支援機関 (とうろくしえんきかん, tōroku shien kikan)** - Registered support organization
17. **特別永住者証明書 (とくべつえいじゅうしゃしょうめいしょ, tokubetsu eijūsha shōmeisho)** - Special permanent resident certificate
18. **在留期間更新許可申請 (ざいりゅうきかんこうしんきょかしんせい, zairyū kikan kōshin kyōka shinsei)** - Application for extension of period of stay

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

19. **在留資格変更許可申請 (ざいりゅうしかくへんこうきょかしんせい, zairyū shikaku henkō kyoka shinsei)** - Application for change of residence status
20. **技能測定試験 (ぎのうそくていしけん, ginō sokutei shiken)** - Skills assessment test
21. **家族の帯同 (かぞくのたいどう, kazoku no taidō)** - Family accompaniment
22. **受入れ機関 (うけいれきかん, ukeire kikan)** - Receiving organization

Page 4

1. **家を探す (いえをさがす, ie o sagasu)** - Finding a house
2. **連帯保証人 (れんたいほしょうにん, rentai hoshōnin)** - Joint guarantor
3. **保証会社 (ほしょうがいしゃ, hoshō gaisha)** - Guarantee company
4. **家賃 (やちん, yachin)** - Rent
5. **設備 (せつび, setsubi)** - Equipment
6. **破壊 (はかい, hakai)** - Damage
7. **弁償 (べんしょう, benshō)** - Compensation
8. **賃貸契約 (ちんたいけいやく, chintai keiyaku)** - Rental contract
9. **退去 (たいきょ, taikyo)** - Move out
10. **敷金 (しききん, shikikin)** - Security deposit
11. **礼金 (れいきん, reikin)** - Key money (a non-refundable gratuity to the landlord)
12. **清掃費 (せいそうひ, seisō hi)** - Cleaning fee
13. **修繕 (しゅうぜん, shūzen)** - Repair
14. **損害 (そんがい, songai)** - Damage
15. **復帰義務 (ふっきぎむ, fukki gimu)** - Restoration obligation
16. **初期費用 (しょきひよう, shoki hiyō)** - Initial cost
17. **放棄 (ほうき, hōki)** - Abandonment

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

18. **過失 (かしつ, kashitsu)** - Negligence
19. **善管注意義務 (ぜんかんちゅういぎむ, zenkan chūi gimu)** - Duty of care
20. **原状回復義務 (げんじょうかいふくぎむ, genjō kaifuku gimu)** - Obligation to restore to original state

Page 5

1. **家を探す (いえをさがす, ie o sagasu)** - Finding a house
2. **連帯保証人 (れんたいほしょうにん, rentai hoshōnin)** - Joint guarantor
3. **保証会社 (ほしょうがいしゃ, hoshō gaisha)** - Guarantee company
4. **家賃 (やちん, yachin)** - Rent
5. **設備 (せつび, setsubi)** - Equipment
6. **破壊 (はかい, hakai)** - Damage
7. **弁償 (べんしょう, benshō)** - Compensation
8. **賃貸契約 (ちんたいけいやく, chintai keiyaku)** - Rental contract
9. **退去 (たいきょ, taikyo)** - Move out
10. **敷金 (しききん, shikikin)** - Security deposit
11. **礼金 (れいきん, reikin)** - Key money (a non-refundable gratuity to the landlord)
12. **清掃費 (せいそうひ, seisō hi)** - Cleaning fee
13. **修繕 (しゅうぜん, shūzen)** - Repair
14. **損害 (そんがい, songai)** - Damage
15. **復帰義務 (ふっきぎむ, fukki gimu)** - Restoration obligation
16. **初期費用 (しょきひよう, shoki hiyō)** - Initial cost
17. **放棄 (ほうき, hōki)** - Abandonment
18. **過失 (かしつ, kashitsu)** - Negligence

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

19. ****善管注意義務(ぜんかんちゅういぎむ, zenkan chūi gimu)**** - Duty of care
20. ****原状回復義務(げんじょうかいふくぎむ, genjō kaifuku gimu)**** - Obligation to restore to original state
21. ****返済(へんさい, hensai)**** - Repayment
22. ****契約(けいやく, keiyaku)**** - Contract
23. ****預かり金(あずかりきん, azukari kin)**** - Deposit
24. ****費用(ひよう, hiyō)**** - Cost
25. ****修理(しゅうり, shūri)**** - Repair
26. ****地域(ちいき, chiiiki)**** - Area
27. ****放棄(ほうき, hōki)**** - Abandonment
28. ****注意義務(ちゅういぎむ, chūi gimu)**** - Duty of care
29. ****修繕費(しゅうぜんひ, shūzen hi)**** - Repair cost
30. ****費用負担(ひようふたん, hiyō futan)**** - Expense burden
31. ****相談(そうだん, sōdan)**** - Consultation
32. ****修繕義務(しゅうぜんぎむ, shūzen gimu)**** - Repair obligation

Page 6

- ☑ 銀行口座(ぎんこうこうざ) - bank account
- ☑ 開設(かいせつ) - to open
- ☑ 店舗(てんぽ) - store, branch
- ☑ ATM - automated teller machine
- ☑ キャッシュカード(きゃっしゅかーど) - cash card
- ☑ 在留カード(ざいりゅうかーど) - residence card
- ☑ 印鑑(いんかん) - seal, stamp

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- ☑ 社員証 (しゃいんしょう) - employee ID card
- ☑ 在職証明 (ざいしょくしょうめい) - proof of employment
- ☑ 郵送 (ゆうそう) - mailing
- ☑ パソコン (ぱそこん) - personal computer
- ☑ スマートフォン (すまーとふおん) - smartphone
- ☑ アプリ (あぷり) - app

Page 7

Section Title: 携帯電話の契約 (Keitai Denwa no Keiyaku) - Mobile Phone Contract

- 携帯電話 (keitai denwa): mobile phone
- 契約 (keiyaku): contract

Content

- 支払い方式 (shiharai hōshiki): payment method
- 後払い式 (ato-barashi-shiki): postpaid
- プリペイド式 (puripeido-shiki): prepaid
- 主流 (shuryū): mainstream
- 母国 (bokoku): home country
- スマートフォン (smartphone): smartphone
- 携帯電話事業者 (keitai denwa jigyōsha): mobile phone carrier
- 確認 (kakunin): confirmation
- SIM カード (SIM kādo): SIM card
- 購入費用 (kōnyū hiyō): purchase cost
- 料金プラン (ryōkin puran): fee plan
- 担当者 (tantōsha): person in charge
- 勤務先 (kinmu-saki): workplace
- 社員 (shain): employee
- 相談 (sōdan): consultation
- プラン (puran): plan
- 選ぶ (erabu): choose
- 預金通帳 (yokin tsūchō): bankbook
- 銀行口座開設時 (ginkō kōza kaisetsu-ji): when opening a bank account
- 印鑑 (inkan): seal, stamp

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- クレジットカード (kurejitto kādo): credit card
- 犯罪防止 (hanzai bōshi): crime prevention
- 届け出 (todokede): report
- 譲渡 (jōto): transfer
- 禁止 (kinshi): prohibited
- 契約事務手数料 (keiyaku jimu tōshūryō): contract processing fee

Other Words

- 生活編 (seikatsu-hen): living section
- 日本で暮らし、働くために (nihon de kurashi, hataraku tame ni): for living and working in Japan
- 必要に応じて (hitsuyō ni shitagatte): as needed
- 自分に合った (jibun ni atta): suitable for oneself
- 必要 (hitsuyō): necessary
- 費用 (hiyō): cost

Page 8

General Terms

- ごみ (gomi): garbage, waste
- 資源 (shigen): resource
- 分別 (bunbetsu): separation

Types of Waste

- 燃やすごみ (moyasu gomi): burnable garbage
- 燃やさないごみ (moyasanaigomi): non-burnable garbage
- 資源ごみ (shigen gomi): recyclable waste
- 粗大ごみ (sodai gomi): bulky waste

Specific Waste Items

- 生ごみ (namagomi): food waste
- 皮革製品 (hikakuseihin): leather products
- ガラス類 (garasuru): glass
- 陶磁器類 (toujikirui): ceramics
- 小型家電 (kogata kaden): small appliances
- 金属類 (kinsokurui): metals
- 段ボール (danbōru): cardboard
- びん (bin): bottles

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 缶 (kan): cans
- 古着 (furugi): used clothing
- 古布 (furubo): used cloth
- プラスチック製容器包装 (purasuchikku sei youki hōsō): plastic containers and packaging
- 家具類 (kagu rui): furniture
- 自転車 (じてんしゃ): bicycle
- 紙くず (kamikuzu): paper scraps

Other Terms

- 市区町村 (shiku chōson): city, ward, town, or village
- 窓口 (madoguchi): counter
- ホームページ (hōmu pēji): homepage
- 勤務先 (kinmu-saki): workplace
- 家庭ごみ (katei gomi): household waste
- 有料のごみ袋 (yūryō no gomi bukuro): paid garbage bags
- 回収 (kaishū): collection

Page 9

General Terms

- 病院 (byōin): hospital
- 受診 (jushshin): medical examination, consultation
- 週末 (shūmatsu): weekend
- 休診 (kyūshin): closed for medical consultation
- 診療時間 (shinryō jikan): clinic hours
- 深夜 (shin'ya): midnight, late night
- 緊急性 (kinkyūsei): urgency
- 患者 (kanja): patient
- 紹介状 (shōkai-jō): referral letter
- 健康保険証 (kenkō hoken shō): health insurance card
- 診療費用 (shinryō hiyō): medical expenses
- 保管 (hokan): storage, keeping

Specific Terms

- 普段 (futsu): usually, normally
- 勤務先 (kinmu-saki): workplace
- 確認 (kakunin): confirmation
- 対応 (taiō): response, handling

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 名前 (namae): name
- 年齢 (nenrei): age
- 性別 (seibetsu): gender
- 病状 (byōjō): medical condition
- 医者 (isha): doctor
- 紹介 (shōkai): introduction
- 発行 (hakō): issuance
- ベッド数 (beddo-sū): number of beds
- 追加料金 (tsuika ryōkin): additional fee
- 徴収 (chōshū): collection
- 病状 (byōjō): medical condition
- 翻訳アプリ (honyaku appuri): translation app
- 同僚 (dōryō): colleague
- 予約 (yoyaku): reservation
- 受付 (ugeuke): reception
- 問診票 (monshin hyō): medical questionnaire
- 症状 (shōjō): symptom
- 処方箋 (shohōsen): prescription
- 薬局 (yakkyoku): pharmacy

Verbs and Phrases

- 住まいや勤務先近く (sumai ya kinmu-saki chikaku): near one's residence or workplace
- 知っておくとよいでしょう (shitte oku to ii deshō): It's good to know
- 準備すればよいですが (junbi sureba ii desu ga): You just need to prepare
- 必要に応じて (hitsuyō ni shitagatte): as needed
- きちんと保管しましょう (kichiんと hokan shimashō): Let's keep it properly
- 詳しく聞かれます (くわしく kikaremasu): You will be asked in detail
- 自信がない人 (jishin ga nai hito): people who are not confident
- 活用するか (katsuyō suru ka): use or
- お願いして (onegai shite): ask
- 一緒に病院に行きましょう (issho ni byōin ni ikimashō): Let's go to the hospital together
- 確認します (kakunin shimasu): confirm
- 記入します (kinyū shimasu): write
- 支払います (shiharaimasu): pay

General Terms

- 海外送金 (kaigai sōkin): overseas remittance
- 銀行口座 (ginkō kōza): bank account
- サービス (sābisu): service
- 利用 (riyō): use
- 申請 (shinsei): application
- 必要 (hitsuyō): necessary
- 国 (kuni): country
- 通貨 (tsūka): currency
- 方法 (hōhō): method
- 手数料 (tesūryō): fee
- 窓口 (madoguchi): counter
- ATM (ATM): Automated Teller Machine
- インターネット (intānetto): internet
- スマートフォン (sumaatofon): smartphone
- アプリ (apuri): app
- 口座 (kōza): account
- 入金 (nyūkin): deposit
- 情報 (jōhō): information
- 入力 (nyūryoku): input
- 住所 (jūsho): address
- 銀行名 (ginkōmei): bank name
- 支店名 (shitenmei): branch name
- 口座番号 (kōza bangō): account number
- 犯罪防止 (hanzai bōshi): crime prevention
- 他人 (tanin): other people
- 代わりに (kawari ni): instead of
- 送金依頼 (sōkin irai): remittance request
- 金額 (kingaku): amount
- 目的 (mokuteki): purpose
- 実施 (jisshi): implementation

Other Terms

- 別 (bete): separately
- 変わる (kawaru): change
- 受取人 (uketorin): recipient
- 名前 (namae): name

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 使う (tsukau): use
- 通貨 (tsūka): currency

Pgae 11

Title: 災害への備え (Saigai e no Sonae) - Preparing for Disasters

General Terms

- 災害 (saigai): disaster
- 備え (sonae): preparation
- 地震 (jishin): earthquake
- 台風 (taifū): typhoon
- 自然災害 (shizen saigai): natural disaster
- 多発 (tahatsu): frequent occurrence
- 避難 (hinan): evacuation
- リスク (risuku): risk
- 想定 (soutei): assumption
- 避難ルート (hinan rūto): evacuation route
- 防災グッズ (bōsai guzusu): disaster prevention goods
- 備蓄 (bichiku): stockpiling
- 情報収集 (jōhō shūshū): information gathering
- 市区町村 (shiku chōson): city, ward, town, or village
- 外国語 (gaikokugo): foreign language
- 防災訓練 (bōsai kunren): disaster prevention drill
- 家具 (kagu): furniture
- 転倒 (tentō): falling over
- 固定 (kotei): fixing
- 避難場所 (hinan basho): evacuation shelter
- 携帯ラジオ (keitai rajio): portable radio
- 手袋 (tebukuro): gloves
- 懐中電灯 (kaichū dentō): flashlight
- ガスコンロ (gasu konro): gas stove
- ガスボンベ (gasu bonbe): gas cylinder
- 乾電池 (kandenchi): dry cell battery
- 防寒・防水用シート (bōkan bōsui yō shīto): cold protection and waterproof sheet
- ヘルメット (herumetto): helmet
- 非常用トイレ (hijōyō toire): emergency toilet

Verbs and Phrases

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 命を守る (inochi o mamoru): protect life
- 起きるかもしれない (okiru kamo shirenai): may happen
- 覚えておく (oboete oku): remember
- 手に入らない (te ni hairanai): unavailable
- 可能性がある (kanōsei ga aru): there is a possibility
- 倒れる (taoreru): fall down
- 逃げ出せなくなる (nigedasenaku naru): unable to escape
- 固定する (kotei suru): fix
- 確認しておく (kakunin shite oku): confirm in advance
- 慌てなくてもいいように (awatenakutemo ii you ni): so as not to panic

Page 13

- 身だしなみ (midasinami) - appearance
- 服装 (fukusou) - clothing
- 髪型 (kamigata) - hairstyle
- 清潔 (seiketsu) - clean
- ホテル (hoteru) - hotel
- 旅館 (ryokan) - inn
- 制服 (seifuku) - uniform
- 洗濯 (sentaku) - laundry
- アイロンがけ (airon-gake) - ironing
- ひげ (hige) - beard
- 入浴 (nyuyoku) - bathing
- 体臭 (taishuu) - body odor
- 爪 (tsume) - nails
- 靴 (kutsu) - shoes
- 歯磨き (hamigaki) - brushing teeth
- 鏡 (kagami) - mirror
- 同僚 (douryou) - colleague

Page 14

General Terms

- 宿泊業 (shukubakarigyō): Accommodation industry
- 仕事 (shigoto): Work, job
- サイクル (saikuru): Cycle
- 一日 (ichinichi): One day
- 疑問 (gimon): Doubt, question
- 質問 (shitsu): Question

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 相談 (soudan): Consultation
- 大事 (daiji): Important
- 通用 (tsuyou): Applicable, valid
- ビジネスマナー (bijinesumanar): Business manners
- 環境 (kankyou): Environment
- シフト制 (shifutosei): Shift system
- 早番 (hayaban): Early shift
- 遅番 (osoban): Late shift
- 時間 (jikan): Time
- 余裕 (yoyu): Margin, leeway
- 身だしなみ (midashi nami): Appearance
- 服装 (fukusou): Clothing
- 予約状況 (yoyakujoukyou): Reservation status
- イベント (ibento): Event
- 情報 (jouhou): Information
- 共有 (kyouyuu): Sharing
- 心配なこと (shimpai na koto): Worries
- 不安なこと (fueanna koto): Worries
- ミニチニング (minichiingu): Handover
- 業務 (gyoumu): Task, duty
- 休憩 (kyuukei): Break
- お客様 (okyaku): Customer
- 上部 (joubu): Superior, management

Page 15

- 会議 (kaigi): Meeting
- スタイル (sutairu): Style, format
- 職場 (shokuba): Workplace
- 行う (okona): To conduct, to hold
- 共有 (kyouyuu): Sharing
- 内容 (naiyou): Contents, details
- 報告 (houkoku): Report
- 引き継ぎ (hikitsugi): Handover
- 新しい人 (atarashii hito): Newcomer
- 意見 (iken): Opinion, view
- 交換 (koukan): Exchange
- 目的 (mokuteki): Purpose, goal
- 会社 (kaisha): Company
- やり方 (yarikata): Method, way
- 様々 (samazama): Various, diverse

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- 自分 (jibun): Oneself
- 意見を言う (iken o iu): To express one's opinion
- 聞く (kiku): To listen
- 大切 (taisetsu): Important
- チャンス (chansu): Chance, opportunity
- 積極的に (sekkyokuteki ni): Actively
- 参加 (sanka): Participation
- 役立てる (yakudateru): To be useful, to put to good use

Points for Information Sharing and Handover

- わかりやすく伝える (wakariyasuku tsutaeru): To convey clearly
- 伝わる (tsuwataru): To get across, to be understood
- 他人 (hoka no hito): Others
- はっきり (hakkiri): Clearly, distinctly
- 話す (hanasu): To speak, to talk
- 失敗したことも隠さずに共有しましょう (shippaishita koto mo kakusazuni kyoyuu shimashou): Let's share even the mistakes we made without hiding them.
- 同僚や上司に伝わっているかどうか確認しながら話しましょう (doryou ya joshi ni tsuwatte iru ka dou ka kakunin shi nagara hanashimashou): Let's talk while confirming whether or not what you are saying is getting across to your colleagues and superiors.
- わからないことがあったら、恥ずかしがらずに質問しましょう (wakaranai koto ga attara, hazukashigarazu ni shitsumon shimashou): If you don't understand something, don't be embarrassed to ask questions.
- 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 (enryo sezu ni, shigoto o yoku suru tame no teian o shimashou): Let's make proposals to improve work without hesitation.

Page 16

I. 業務編 (Gyōmuhen): Business Section

1. 業務の内容 (Gyōmu no Naiyō): Scope of Work

- 業務全般の心得 (Gyōmu Zenpan no Kokoroe): General Principles for All Work
 - お客様からのリクエストへの対応 (Okyaku-sama kara no Request e no Taiō): Responding to Customer Requests
 - 積極的に対応する (Sekkyokuteki ni Taiō Suru): Proactive Approach
 - 困難な場合の相談 (Konnan na Baai no Sōdan): Consulting in Difficult Situations

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

- サポートが必要な方への対応 (Sapōto ga Hitsuyō na Kata e no Taiō):
Assisting Guests with Special Needs
 - 個々のニーズを理解する (Kogo no Nīzu o Rikai Suru):
Understanding Individual Needs
 - 適切なサポートを提供する (Tekisetsu na Sapōto o Teikyō Suru):
Providing Appropriate Support
- お客様の安全の確保 (Okyaku-sama no Anzen no Kakuto): Ensuring Guest Safety
 - 避難経路の確保 (Hinan Keiro no Kakuto): Securing Evacuation Routes
 - 緊急時の対応訓練 (Kinkyuji no Taiō Kunren): Emergency Response Training

2. 業務の構成 (Gyōmu no Kōsei): Structure of Work

- 宿泊業における業務の4分類 (Shukubakugyō ni okeru Gyōmu no Shi Bunrui):
Four Main Categories of Work in the Accommodation Industry
 - フロント業務 (Front Gyōmu): Front Desk Operations
 - チェックイン・チェックアウト (Chekkuin, Chekkuauto): Guest Check-in and Check-out
 - 様々な状況への対応 (Sōzama na Jōkyō e no Taiō): Handling Diverse Situations
 - 企画・広報業務 (Kikaku Kōhō Gyōmu): Planning and Promotion
 - 宿泊施設のイメージアップ (Shukubakushisetsu no Imēji Appu): Enhancing the Facility's Image
 - お客様を楽しませる企画 (Okyaku-sama o Tanoshimaseru Kikaku): Planning Guest-Pleasing Activities
 - 接客業務 (Sekkyaku Gyōmu): Guest Services
 - 館内・会議室・結婚式場での接客 (Kannai, Kaigishitsu, Kekkonjikijō de no Sekkyaku): Providing Service in Various Settings
 - お客様への必要なサービス提供 (Okyaku-sama e no Hitsuyō na Sābisu Teikyō): Offering Essential Services
 - レストランサービス業務 (Resutoran Sābisu Gyōmu): Restaurant Services
 - レストランでの接客 (Resutoran de no Sekkyaku): Providing Service in the Restaurant
 - お客様への必要なサービス提供 (Okyaku-sama e no Hitsuyō na Sābisu Teikyō): Offering Essential Services
- その他の関連業務 (Sonota no Kanren Gyōmu): Other Related Tasks
 - お土産販売 (Omiyage Hanbai): Souvenir Sales
 - 備品交換 (Bihin Kōkan): Replacing Amenities
 - その他宿泊施設で欠かせない仕事 (Sonota Shukubakushisetsu de Kakesasenai Shigoto): Other Essential Tasks

ROYAL INTERNATIONAL ACADEMY. 98666 88709. Rudra 先生

All Classes / DEMAND / INTERVIEW CLASS / SSW JAPAN

Rudra Sensei 98666 88709