

よう ご しゅう

# 用語集

しゆく はく ぶん や  
宿泊分野

がく しゅう よう

# 学習用テキスト



# ようごしゅう 用語集

## ・預り金（あずかりきん）

サービスの利用を保証するために支払われる金額のこと。デポジットのこと。

## ・アップセル戦略

アップセル戦略（Upselling Strategy）は、既存の顧客に対して、より高価な商品やサービスを購入してもらうことを目指すマーケティング手法のこと。

## ・アラカルト

メニューから個々の料理を選んで注文するスタイルのこと。

## ・1泊2食（いっぱくにしょく）

宿泊料金の中に夕食と朝食が含まれている宿泊プランのこと。

## ・一汁三菜（いちじゅうさんさい）

ご飯、汁、3つの菜（おかず）を組み合わせたメニューのこと。

## ・イールドマネジメント

宿泊施設の収益を最大化する販売戦略のこと。

## ・インバウンド

外国から訪れる旅行者（訪日外国人観光客）を対象とした観光やビジネス活動のこと。

## ・ヴィーガン

ベジタリアンの中で、卵製品と乳製品などを含んだ一切の動物性食品を口にしない人のこと。

## ・ウェルカムドリンク

レストランのコースの最初などに提供する歓迎の意を示す飲み物のこと。

## ・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。

## ・営業許可（えいぎょうきよか）

旅館、ホテルを営業するために旅館業法に基づき取得する必要があるもの。施設の衛生管理や消防設備、避難経路の基準を満たし、安全で衛生的な環境を提供することが求められる、保健所から取得する必要がある。

## ・衛生（えいせい）

清潔（※きれいな状態）を保つこと。

## ・オーバーブッキング

一定程度のキャンセルやノーショーが生じることを考えて、宿泊施設の総客室を超える予約を受け入れる戦略のこと。

## ・おもてなし

お客さんに対して心をこめてサービスをすること。

## ・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のこと。

## ・害虫駆除（がいちゅうくじょ）

有害な虫を防除する（取りのぞく）こと。

## ・カスターセット

テーブル上の調理料などのセットのこと。

## ・換気（かんき）

空間の空気環境を維持、または改善するために、外の空気を取り入れて内部の空気を外に出す（入れかえる）こと。

## ・観光協会（かんこうきょうかい）

地域内の観光振興を目的とした観光事業者のこと。公的な組織である場合が多い。

## ・館内（かんない）

旅館やホテルの施設内のこと。

## ・館内利用（かんないりよう）

お客様がご宿泊以外の館内で利用したサービス（プランには含まれていない飲料、ルームサービス、マッサージなど）のこと。

## ・休憩（きゅうけい）

仕事をやめて、一時的に休むこと。

## ・空室（くうしつ）

お部屋が空いている状態のこと。

## ・口コミ（くちこみ）

実際に宿泊したお客様がインターネット（OTAサイト、評価サイト、SNSなど）上で宿泊施設での体験を共有することで形成されるもの。

## ・敬意（けいせい）

尊敬（リスペクト）する気持ちのこと。

## • 敬語（けいご）

日本語は立場によって言葉を使い分けることとなっており、相手や話題の人物に対して敬意を表す言語表現のこと。

## • 軽食（けいしょく）

朝、昼、晩の定時の食事以外の軽い食事のこと。

## • 個人情報（こじんじょうほう）

名前、生年月日、年齢、性別、住所、電話番号、メールアドレス、SNS、学校名、銀行口座、クレジットカード番号などの個人に関連するあらゆる情報のこと。

## • 採光（さいこう）

室内の環境を調整するため、外部から太陽の光を取り入れること。

## • 自然災害（しぜんさいがい）

地震、台風などによる暴風や豪雨、洪水など、異常な自然現象により生じる被害のこと。

## • 自治体（じちたい）

都道府県や市町村のこと。

## • 市町村（しちょうそん）

「市」「町」「村」のこと。

## • 自動火災報知設備（じどうかさいほうちせつび）

火災による煙や熱を感知器が早期に自動的に感知して、警報ベルなどで、建物内の人達に火災を知らせる設備のこと。

## • 従業員（じゅうぎょういん）

組織（旅館、ホテルなど）で働いている人のこと。

## • 宿泊施設（しゅくはくしせつ）

旅館、ホテルなどのこと。

## • 宿泊者名簿（しゅくはくしゃめいぼ）

法律で作成・保管が義務づけられている宿泊客の氏名・住所・電話番号などの情報のリストのこと。チェックインの際にレジストレーションカード（「宿帳」、「宿泊台帳」とも言う）に必要事項をお客様に書いていただきます。

## • 宿泊税（しゅくはくぜい）

旅館、ホテルなどに宿泊することに対して自治体が課す税金であり、一人一人のお客様が払う必要がある。導入している自治体としていない自治体がある。



・宿泊約款（しゅくはくやっかん）

宿泊施設が、宿泊客との間で締結する宿泊契約及びこれに関連する契約の内容を定めたもの。

・出勤（しゅっきん）

仕事場（旅館、ホテルなど）へ出かけること。また、仕事場に出ていること。

・手話（しゅわ）

耳や口の不自由な方が、手を用いて表現する伝え方のこと。

・旬の食材（しゅんのしょくざい）

新鮮で味が良い季節ごとの食材のこと。

・上司（じょうし）

自分より役職（ポジション）が上の人のこと。

・消毒（しょうどく）

人体に害のある物質を取り除いたり、無害なものにすること。

・消耗品費（しょうもうひんぴ）

宿泊施設において、洗剤、トイレトペーパーをはじめとする、日常的に使用し使い捨てが前提とされる物品にかかる費用のこと。

・食材原価（しょくざいげんか）

宿泊施設において提供される料理や飲み物の原材料にかかる費用のこと。

・食材原価率（しょくざいげんかりつ）

売上高に対して、食材費が占める割合のこと。

・食中毒（しょくちゅうどく）

細菌やウイルス、何らかの有毒・有害物質などが含まれる食べ物や飲み物を口にすることによって、発熱、腹痛、下痢、嘔吐などの症状が現れる病気のこと。

・シルバー

ナイフやフォークなどのこと。

・人件費（じんけんひ）

宿泊施設において従業員に支払われる給与、および通勤手当、福利厚生費、社会保険料などの関連する費用のこと。

・水道光熱費（すいどうこうねつひ）

宿泊施設の照明、冷暖房、給湯をはじめとする運営に必要なとなる、水道、電気、ガスなどにかかる費用のこと。

• **清潔（せいけつ）**

よごれがなくきれいなこと。

• **清掃（せいそう）**

はいたり拭いたりすることによってゴミやシミなどの汚れを取りのぞくこと。

• **セグメンテーション**

市場を特定の基準に基づいて細分化し、異なるニーズや特性を持つ顧客グループ（セグメント）に分けるプロセスのこと。

• **接客（せっきゃく）**

お客様にサービスを提供すること。おもてなしをすること。

• **騒音（そうおん）**

きこえてくる不快な音のこと。

• **装飾品（そうしょくひん）**

かざりのために身体や衣服につけるもの。

• **ソムリエ**

ワインに関する専門的知識を持ち、お客様に最適なワインの選択を提案する専門職のこと。

• **退勤（たいきん）**

仕事場（旅館、ホテルなど）から帰ること。

• **ダイナミックプライシング**

予約状況や宿泊施設側の空室状況に応じて、宿泊施設の部屋の価格を高くしたり安くしたり、宿泊施設の収益、利益を最も大きくするための価格戦略のこと。

• **ダイレクトブッキング**

旅行会社、OTAなどの代行会社を利用せずに直接交渉や予約、契約まで行うこと。

• **ターゲティング**

セグメンテーションによって分けられた市場セグメントの中から、最も魅力的で利益を見込めるセグメントを選び、そのセグメントに焦点を当ててマーケティング活動を行うプロセスのこと。

• **ダブルブッキング**

予約システムや予約管理のエラーにより同じ部屋に複数の予約が入ってしまうこと。

## • 地産地消（ちさんちしょう）

その地域で生産された農作物や水産物を食材として中心に使用したり、  
また、四季（春夏秋冬）が感じられる旬の食材を積極的に使用すること。

## • 知事（ちじ）

都道府県の長。住民の選挙によって選ばれる。

## • テイクアウト

店内で食事をせずに料理を持ち帰ること。

## • デイユース

宿泊はせず施設を日帰りで利用すること。

## • 都道府県（とどうふけん）

「都」「道」「府」「県」のこと。現在は47都道府県があり、  
1都（東京都）1道（北海道）2府（大阪府、京都府）、43県。

## • 仲居（なかい）

旅館で接客をする女性のこと

## • 入湯税（にゅうとうぜい）

温泉に入ることに対して市町村が課す税金であり、一人一人のお客様が払う必要がある。  
逆に、温泉ではないお風呂に入る場合にはかからない。

## • ノーショー

予約があってもかかわらず、そのお客様が来ないこと。

## • 配膳（はいぜん）

料理や飲み物をテーブルに運び適切に提供すること。

## • ハラール

イスラム教（ムスリム）の戒律によって「許されたもの」を意味する言葉であり、  
ハラール食品は、イスラム教徒の方が安心して食べられるもののこと。

## • 販売管理費（はんばいかんりひ）

宿泊施設において、客室、宴会等を販売する際にかかる広告・宣伝、営業、事務作業  
などにかかる費用のこと。

## • 販売手数料（はんばいてすうりょう）

部屋を販売した旅行代理店やOTAなどに対し、販売金額に応じて支払う手数料のこと。

## ・非常口（ひじょうぐち）

火災などの非常事態が発生した場合に備えて設置されている出口のこと。

## ・筆談（ひつだん）

耳が聞こえない人と、また、おたがいの言語が話せない人同士（例えば、日本人と外国人との間）で、口で話す代わりに紙などに書いてコミュニケーションをとること。

## ・避難（ひなん）

自然災害や火災などから逃れるために安全な場所へ立ちのくこと。

## ・避難経路（ひなんけいろ）

避難に際して使用される道すじのこと。

## ・ブッキングエンジン

ブッキングエンジン（Booking Engine）は、宿泊施設が自社のウェブサイト上でオンライン予約を受け付けるためのシステムのこと。

## ・ブッフェ料理

多種多様な料理が並び、お客様が好きな料理を選んで取り分ける食事スタイルのこと。

## ・富裕層（ふゆうそう）

いろいろな定義があるが、一般的には、一定以上のたくさんのお金を持っている人のこと。

## ・ブランディング

宿泊施設の独自の価値や魅力を強調し、ターゲット市場に対して一貫したメッセージを伝えること。

## ・プレスリリース

宿泊施設がメディアを通じて広く情報を発信するための公式声明文や発表資料のこと。

## ・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のこと。

## ・ベジタリアン

肉や魚などの動物性食品をさげ、穀物や豆類、野菜などの植物性食品を中心とした食生活をする人のこと。

## ・防火（ぼうか）

火災を防ぐこと。



## ・保健所（ほけんじょ）

ちいきじゅうみん けんこう えいせい ささ こうてき そしき  
地域住民の健康や衛生を支える公的な組織のこと。

## ・満室（まんしつ）

へや あ じょうたい  
お部屋が空いていない状態のこと。

## ・身だしなみ（みだしなみ）

ひと ふかい かん ふくそう ことば ととの  
人に不快と感じさせないように、服装や言葉づかいなどを整えること。

## ・メインディッシュ

しょくじ ちゅうしん しゅよう りょうり  
食事の中心となる主要な料理のこと。

## ・ユニバーサルデザイン

ぶんか げんご こくせき ねんれい せいべつ しょうがい うむ こじん ちが  
文化、言語、国籍、年齢、性別、障害の有無などの個人の違いにかかわらず、出来るだけ  
おお ひとびと りょう め ざ けんちく せいひん じょうほう せつけい  
多くの人々が利用できることを目指した建築・製品・情報などの設計のこと。

## ・リネン

シーツやタオルのこと。

## ・リピーター

しゅくはくしせつ か こ りょう ご なんど く かえ りょう  
宿泊施設を過去に利用したことがあり、その後も何度も繰り返しご利用いただいている  
きゃくさま  
お客様のこと。

## ・礼儀作法（れいぎさほう）

その場面（ばめん）でとらなければいけない作法（さほう）（マナー）のこと。

## ・レベニューマネジメント

せんりゃくてき しせつ きやくしつ はんばい こうりつてき りえき かくほ  
戦略的に施設の客室を販売し、より効率的に利益を確保するべく、  
きゃくしつ かかく  
客室の価格をコントロールすること。

## ・連泊（れんぱく）

おな しゅくはくしせつ はくいじょう れんぞく しゅくはく  
同じ宿泊施設で2泊以上の連続した宿泊のこと

## ・ABC分析

メニューごとに売上や利益率を基にランク分けして管理する方法のこと。これにより  
どのメニューが利益を多く生み出しているかを明確にし、お店の利益率を改善するの  
やくだ  
に役立てる。

## ・ADR

Average Daily Rate の略語で、客室一室あたりの平均販売単価のこと。  
しゅくはく う あ こうけいがく かどう へいきんはんばいたんか きやくしつすう さんしゅつ  
宿泊による売り上げ合計額 ÷ 稼働している客室数で算出。

## • F&B コントロール

食材や飲料のコストを適切に管理する方法のこと。食材の原材料や飲み物の品質、仕入れの量や価格をチェックして管理し、さらに、売上データを分析したり在庫を適切に管理したり、食品ロスを減らしたりすることで毎日のコストを効率的に管理する。

## • FIT

Free Independent Traveler の略語であり、自由な個人旅行者のこと。

## • FL 率

売上高に対して、食材費+人件費が占める割合のこと。

## • HACCP

食品の安全管理手法で、食品の製造・加工過程における危害を予防・監視・管理するシステムのこと。

## • KPI

Key Performance Indicator の略語であり、組織の目標を達成するための重要な業績評価の指標のこと。

## • OCC

Occupancy Rate の略語で、宿泊施設の部屋の稼働状況を表す値のこと。  
$$\text{予約室数} \div \text{総室数} \times 100 \text{ で算出。}$$

## • OTA

Online Travel Agent の略語で、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のこと。

## • PMS

Property Management System (プロパティ・マネジメント・システム) の略で、予約管理、フロント管理、客室管理、ゲスト情報、会計管理などホテル運営を効率的に管理するためのソフトウェアのこと。

## • RevPAR

販売可能な客室1室あたりの収益を表す値のこと。  
$$\text{客室稼働率 (OCC)} \times \text{客室平均単価 (ADR)} \text{ で算出。}$$

- **SEO**

Google などの検索エンジンの検索結果において、特定のウェブサイトが上位に表示されるよう、ウェブサイトの構成や記述などを調整すること。

- **VIP**

Very Important Person の略語であり、特別な重要人物や顧客のこと。

---

用語集（宿泊分野）学習用テキスト

発行日 2024年7月18日 初版第1刷発行

発行者 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

本書の著作権は全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会に帰属します。

---