

よう ご しゅう
用語集

しゅう はく ぶん や
宿泊分野

がく しゅう よう
学習用テキスト

日本語・英語並記版



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。

A hotel deposit is an upfront payment made by a guest to secure their reservation and cover any potential damages or incidentals during their stay.

• 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。

Upselling is a marketing technique where a salesperson encourages the customer to purchase a more advanced or premium version of the product or service they are already considering.

• 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。

A method of ordering in restaurants where the guest selects individual items from the menu rather than choosing a set meal.

• 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。

A hotel package that includes dinner and breakfast for a one-night stay.

• 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。

A traditional Japanese daily meal style typically consisting of miso soup, one main dish usually such as meat or fish, and two side dishes such as vegetables, mushrooms, or seaweed, accompanied by rice.

[Cultural meaning]

ichi (一) means “one,” jū (汁) means “soup,” san (三) means “three,” and

sai (菜) means “dish,” the literal meaning of ichijū sansai is “one soup and three dishes.”

• 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。

A strategy focused on selling the right product to the right customer at the optimal price to maximize revenue. In the hotel industry, this typically means selling the right room to the right guest at the best price and time to achieve maximize revenue.

・インバウンド

がいく おとず りょこうしゃ ほうにちがいこくじんかんこうきゃく たいしやう かんこう かつどう
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。

Tourism and business activities aimed at travelers visiting from abroad for purposes such as sightseeing and business.

・ヴィーガン

なか たまごせいひん にゅうせいひん ふく いっさい どうぶつせいしよくひん ぐち
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
ひと
人のこと。

A type of vegetarian who does not consume any animal products, including eggs and dairy.

・ウェルカムドリンク

さいしよ ていきやう かんげい い しめ の もの
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。

A complimentary drink offered to guests as a gesture of hospitality, commonly served in upscale hotels and restaurants to welcome special guests, often at the start of a meal or stay.

・ウォークイン

じぜん まやく ちやくせつ しゆくほくしせつ おとず りやう
事前の予約なしに直接宿泊施設に訪れてサービスを利用すること。

To arrive at a hotel and stay without a prior reservation and request accommodation.

・営業許可（えいぎょうきよか）

りよかん えいぎやう りよかんぎやうほう もと しゆとく ひつやう しせつ えいせい
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
かんり しょうぼうせつび ひなんけいろ きじゆん み あんぜん えいせいでき かんきやう ていきやう もと
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、保健所から取得する必要がある。

A permit issued under the Hotel Business Act, required to operate legally an inn or hotel. To obtain the permit from Public Health Center, the facility must meet the standards for sanitation management, fire-fighting equipment, and securing evacuation route. The facility must ensure a safe and hygienic environment for guests.

・衛生（えいせい）

せいけつ じやうたい たも
清潔（※きれいな状態）を保つこと。

The practice of maintaining cleanliness and hygiene.

・オーバーブッキング

いっていでいど しょう かんが しゆくほくしせつ そうきゃくしつ こ
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
まやく う い せんりやく
予約を受け入れる戦略のこと。

The practice of accepting more reservations than the number of rooms available in a hotel. Often to offset potential cancellation.

• おもてなし

お客様に対して心をこめてサービスをすること。

A unique Japanese approach to hospitality, characterized by attentiveness and a wholehearted effort to make guests feel welcome.

• 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。

A pricing model where the cost of accommodation includes all essential services (food, drinks, and activities, etc.)

• 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。

The process of managing and eliminating harmful pests.

• カスターセット

テーブル上の調味料などのセットのこと。

A set of condiment containers, typically placed on restaurant tables for customer use.

• 換気（かんき）

空間の空気の環境を維持、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。

The process of supplying fresh air to a room by replacing stale indoor air with clean outdoor air.

• 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。

A tourism association is a regional membership (often publicly funded) organization, consisting of of business and individuals in the regional tourism industry, aimed at attracting visitors to the area.

• 館内（かんない）

旅館やホテルの施設内のこと。

Inside of the facilities at an inn or hotel.

• 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。

The use of services except accommodation purpose such as non-included drinks, room services, massage services, etc.

• 休憩（きゅうけい）

仕事をやめて、一時的に休むこと。

To take a temporarily break from work.

• 空室（くうしつ）

お部屋が空いている状態のこと。

The state of a room being vacant or available.

• 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。

Customer reviews and comments of regarding their experiences.

Customers share their experiences on Online Travel Agent websites, review sites or social media.

• 敬意（けいゐ）

尊敬（リスペクト）する気持ちのこと。

Respect

• 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。

It is a highly polite form of Japanese used to convey either humility or respect.

• 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。

A small portion of food consumed between meals (breakfast, lunch and dinner).

• 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。

Information relating to an identified or identifiable individual including full name, date of birth, gender, age, address, phone number, e-mail address, social media accounts, school name, bank account and credit card number.

• 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。

The use of windows and skylights to allow sunlight into a room or building.

• **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。

A catastrophic event caused by natural hazards such as floods, earthquakes, or hurricanes resulting in significant damage or loss of life.

• **自治体 (じちたい)**

都道府県や市町村のこと。

A local government entity, including prefectures, states, cities, towns and villages.

• **市町村 (しちょうそん)**

「市」「町」「村」のこと。

Shi cho son (City-Town-Village)

• **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。

A building system designed to automatically detect, alert occupants, and alert emergency forces of the presence of fire, smoke, carbon monoxide, or other fire-related emergencies.

• **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。

Employees who, in this context, working for hotel or inn.

• **宿泊施設 (しゅくはくしせつ)**

旅館、ホテルなどのこと。

accommodations for travelers and tourists. Hotels and inns.

• **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。

A guest list required by law, which must include the name, address, and phone number of each guest. Receptionists typically ask guests to fill out a form or registration card upon check in.

• 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。

Travelers in Japan are subject to accommodation taxes in many cities. The taxes are levied based on the region and city where the guest stays.

• 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。

A list of terms and conditions for an accommodation contract that the accommodation provider and guests agree upon.

• 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。

To go to work(hotel) or to be working for hotel.

• 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。

A system of communication using visual gestures and signs, as used by deaf people.

• 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。

Seasonal, fresh and delicious Ingredients

• 上司 (じょうし)

自分より役職 (ポジション) が上の人のこと。

A co-worker who is in higher position than you are.
(including boss, supervisor and manager)

• 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。

The cleaning and disinfection of an area or an item.

• 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。

The expense for laundry detergent, toilet paper, and other consumable items in a hotel facility.

• **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。

The cost for food and drinks served to guests in accommodations.

• **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。

The percentage of food cost relative to gross sales.

• **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。

An illness caused by bacteria or other toxins in food, typically with vomiting and diarrhoea.

• **シルバー**

ナイフやフォークなどのこと。

Knives, forks and spoons for eating and serving food.

• **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。

Labor costs, including wages, transportation expenses, employee welfare, health insurance for each employee working at an accommodation.

• **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水道、電気、ガスなどにかかる費用のこと。

The cost of water, electricity and gas for lights, air conditioner, boiler in an accommodation facility.

• **清潔（せいけつ）**

よごれがなくきれいなこと。

The state of being clean.

• **清掃（せいそう）**

掃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。

The task of making the inside of a building such as a house or hotel clean.

• 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。

The division of a market into different groups of customers who share similar characteristics or needs.

• 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。

Attending to customers.

• 騒音（そうおん）

きこえてくる不快な音のこと。

A loud and unpleasant sound.

• 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。

The activity of making something look more attractive by adding items around or on it.

• 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。

Someone whose job is to serve and give advice about wine in a restaurant.

• 退勤（たいきん）

仕事場（旅館、ホテルなど）から帰ること。

Done with work for the day and leaving a workplace.

• 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。

A way of setting the price for a hotel room in which the price changes according to how much demand there is for it at a particular time (= how many people want to buy it or pay for it)

a revenue management pricing strategy in which businesses set flexible prices for products or services based on current market demands. It usually entails raising prices during periods of peak demand and lowering prices during periods of low demand.

• 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。

A reservation made directly with a service provider.

• 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。

It's the practice of narrowing down a target market into specific segments of consumers with common attributes and directing more personalized marketing efforts toward them.

• 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。

To promise the same room to more than one person or group.

• 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。

It refers to efforts to consume agricultural and marine products produced in domestic regions within the region where they were produced.

• 知事（ちじ）

都道府県の長。住民の選挙によって選ばれる。

A chief executive of each prefecture elected by local residents.

• テイクアウト

店内で食事をせずに料理を持ち帰ること。

To buy food at a cafe or restaurant for eating elsewhere.

• デイユース

宿泊はせず施設を日帰りで利用すること。

Booking a room for a short period of time during the day, rather than for an entire night.

• 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。

An area of local government in Japan.

There are 47 prefectures (including Tokyo metropolis, Osaka and Kyoto urban prefectures)

• 仲居（なかい）

旅館で接客をする女性のこと

A waitress who attends to customers in Japanese hotels.

• 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。

In Japan, there is a legal bathing tax that customers must pay when using bathhouse with mineral springs.

• ノーショー

予約があつたにもかかわらず、そのお客様が来ないこと。

A customer or guest who booked a room but does not show up.

• 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。

To serve drinks and food properly at the table.

• ハラル

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。

Halal is a dietary law derived from Islamic teachings, meaning “lawful or permitted.”
any food deemed permissible under Islamic law, as defined in the Quran.

The Islamic dietary laws specify that all food and beverages are considered Halal unless explicitly stated as forbidden.

• 販売管理費（はんばいかりひ）

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。

the costs of doing business. They include rent and utilities, marketing and advertising,
sales and accounting, management and administrative salaries.

・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。

A sales commission is the amount of compensation paid to a person based on the amount of sales generated. This is typically a percentage of sales, which is paid on top of a base salary.

・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。

A door in a building or vehicle that people can escape through if there is an emergency.

・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。

To communicate with someone who is deaf or speaks a foreign language by writing.

・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。

The act of moving people from a dangerous place to somewhere safe.

・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。

An evacuation route is a way to get out of a building if there is an emergency, such as a fire.

・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。

A software application used by hospitality businesses to provide guests with the ability to reserve a property online.

・buffet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。

A meal where people serve themselves different types of food.

・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。

Rich people

• 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。

The act of making a product, organization, person, or place easy to recognize as different from others by connecting it with a particular name, design, symbol, set of qualities, etc.

• 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。

A written statement from a person or group that is given to newspapers and broadcasting organizations to become part of the news.

• 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。

A small hotel or private house that rents rooms and provides a morning meal.

• 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。

A person who does not eat meat for health or religious reasons or because they want to avoid being cruel to animals

• 防火 (ぼうか)

火災を防ぐこと。

To prevent outbreak of a fire or to protect from fire.

• 保健所 (ほけんじょ)

地域住民の健康や衛生を支える公的な組織のこと。

Government facility responsible for public health matters.

• 満室 (まんしつ)

お部屋が空いていない状態のこと。

Rooms are fully booked.

• 身だしなみ (みだしなみ)

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。

In Japanese, the words “personal appearance” already include the meaning to always maintain a good personal appearance.

• メインディッシュ

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

The most important food for a meal.

• 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 りょうり 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。

The process of creating products that are accessible to people with a wide range of abilities, disabilities, and other characteristics.

• リネン

シーツやタオルのこと。

Almost everything related to "cloth" in modern hotels, including hotel room bedding such as sheets, duvet covers, pillowcases, pillow cores, quilt cores, decorative fabrics, square towel, face towel, bath towel, bathrobe, tablecloth, mouth cloth, chair cover.

• リピーター

しゅくはくしせつ かこ りょうり
宿泊施設を過去に利用したことがあり、その後も何度か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。

Regular customers/guests

• 礼儀作法 (れいぎさほう)

ばめん
その場面でとらなければいけない作法 (マナー) のこと。

Etiquette

• レベニューマネジメント

せんりやくてき しせつ きゃくしつ ほんばい 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。

A discipline to maximize profit by optimizing rate (ADR) and occupancy (Occ).
In its day to day application the maximization of RevPAR (Revenue per Available Room) is paramount.

• 連泊 (れんぱく)

おな しゅくはくしせつ ばくいじょう 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

Staying at the same hotel or inn for two or more consecutive nights.

• ABC 分析 ぶんせき

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に役立つ。

A method of assigning overhead and indirect costs—such as salaries and utilities—to products and services.

• 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。
宿泊による売り上げ合計額 ÷ 稼働している客室数で算出。

It measures the average rental revenue earned for an occupied room per day.

• 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。

The guidance and regulation of the costs and revenue associated with operating food and beverage services in hotels, restaurants, hospitals, schools, employee restaurants and other establishments.

• FIT

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

Person who prefers to travel independently without being part of a tour group.

• FL 率 りつ

売上高に対して、食材費 + 人件費が占める割合のこと。

Ratio of Food and labor cost

• 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。

Hazard Analysis and Critical Control Point

• 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。

A quantifiable measure used to evaluate the success of an organization, employee, etc. in meeting objectives for performance.

• OCC

Occupancy Rate の略語で、りやくご 宿泊施設しゆくほくしせつの部屋へやの稼働状況かどうじょうきょうを表す値あらわ あたいのこと。
予約室数よやくしつすう ÷ 総室数そうしつすう × 100 で算出さんしゆつ。

The ratio of rented or used space to the total amount of available space.

• OTA

Online Travel Agent の略語で、インターネットを介して旅行商品りょこうしょうひんやサービスていきょうを提供するオンライン旅行代理店りょこうだいいてんのこと。

A business that allows users to search for and book travel products such as air tickets, lodging, car rentals, tours, cruises, and more.

• PMS

Property Management System (プロパティ・マネジメント・システム) の略で、予約管理りやく、フロント管理よ、客室管理やくかんり、ゲスト情報かんり、会計管理きゃくしつかんりなどホテル運営じょうほうを効率的にかいけいかんり管理するためのソフトウェアうんえいのこと。
管理こうりつてきするのためのソフトウェアのこと。

A software application for the operation of various businesses, especially in the hospitality industry.

• RevPAR

販売可能な客室1室あたりの収益はんばいかのうを表す値きゃくしつのこと。
客室稼働率しつ (OCC) × 客室平均単価しゅうえき (ADR) で算出あらわ あたい。
客室稼働率きゃくしつかどうりつ × 客室平均単価きゃくしつへいきんたんか で算出さんしゆつ。

A metric used in the hospitality industry to assess a property's ability to fill its available rooms at an average rate.

• SEO

Google などの検索エンジンけんさくの検索結果けんさくけっかにおいて、特定のウェブサイトとくていが上位じょういに表示ひょうじされるよう、ウェブサイトの構成こうせいや記述きじゆつなどを調整ちようせいすること。

The process of improving the website to increase its visibility in Google, Microsoft Bing, and other search engines whenever people search for

• VIP

Very Important Person の略語であり、特別な重要人物とくべつや顧客じゅうようじんぶつのこと。
特別な重要人物とくべつや顧客じゅうようじんぶつのこと。

A very important person; a person who is treated better than ordinary people because they are famous or influential (= they have a lot of influence) in some way

用語集（宿泊分野）学習用テキスト

学習用テキスト／日本語・英語並記版

発行日 2024年10月28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。
