

■ ■ ■ はじめに ■ ■ ■

本テキストでは、日本を訪れる中国人観光客の方を接客するための会話表現を学習します。中国語の文法や基本単語を一から覚えていくのではなく、接客場面で必要となる表現や単語を中心に解説しています。

次の点が特徴となっています。

◆3ステップで使いやすいテキスト構成

中国語の基本である発音を身につけたのち、「基本会話」「状況別会話」「業種別会話」の3つのステップで接客用の会話表現を学習します。中国語のレベルや業務・用途に合わせてご利用いただけます。

◆基本編と応用編による簡単学習

各項目はページの左右で基本編と応用編の2つで構成されています。基本編では、最低限の接客用表現とそのポイントを解説しており、中国語は初心者の方や、学習にあまり時間が取れない方は、まずこちらの内容さえ覚えれば接客ができるようになります。そのうえで、接客用表現の幅を広げる際に、応用編へ進みます。

◆接客会話の効果的な使い方

各項目では、中国語のフレーズに加えて、その使い方のポイントを解説しています。中国語の特徴や習慣、また中国人観光客の方の性格を考慮して、どのような場面でどのように使えばよいのかがわかります。こちらも参考にして、接客を行ないましょう。

私たちが海外へ旅行したときに、日本語で話しかけられると嬉しいものです。それと同様に（あるいはそれ以上に）、中国人の方も、中国語で話しかけられると喜びます。ただカタカナ中国語で「ニーハオ」と言うだけではなくて、本テキストで正しい発音と気の利いた接客用表現を学んで、日本に来られた方をおもてなししてください。

目次

速習！接客中国語会話入門

第1課 発音

中国語会話の基本となる発音について学習します。はじめに中国語特有の表記や声調を覚え、それから各種母音や子音の音を練習します。中国語は、正しく発音しないと異なる意味に聞こえてしまいやすいので、ここでしっかり発音を身につけておきましょう。

Lesson 1	ピンインと四声	10
Lesson 2	単母音	12
Lesson 3	子音	13
Lesson 4	複母音	16
Lesson 5	鼻母音	18
Lesson 6	捲舌母音と儿化韻	20
Column	中国人観光客でよみがえった北海道	21
FAQ	こんなとき、どうする？	22

第2課 基本会話

日常の挨拶やお礼・お詫び、確認や質問など、どのような場面でも利用される基本的な会話表現と、数字や時間、日にちなどの表現・単語を学習します。接客時に限らず、多くの機会
で利用するコミュニケーションの初歩です。まずはここから覚えましょう。

Lesson 1	挨拶の表現	24
Lesson 2	お礼とお詫びの表現	26
Lesson 3	確認と質問の表現	28
Lesson 4	頼むと断るの表現	30
Lesson 5	覚えておくと便利な表現	32
Lesson 6	数の表現	34
Lesson 7	数え方の表現	36
Lesson 8	時間の表現	38
Lesson 9	日にちの表現	40
Lesson 10	方向と位置の表現	42
Lesson 11	距離と場所の表現	44
Grammar	基本文型解説1：肯定文と時態	46
Column	“北海道ブーム”は大ヒット映画の影響	48
Column	中国人観光客の行動パターン	49
FAQ	こんなとき、どうする？	50

第3課 状況別会話

接客のさまざまなシーンにおいて利用する会話表現を学習します。送迎の挨拶や営業案内、料金の支払いや注意など、業種を問わず、共通して利用する表現を中心にしています。この課の内容だけでも基本の接客表現は使えるようになります。

Lesson 1	迎え入れる・送り出す際の表現	52
Lesson 2	応答・返事の表現	54
Lesson 3	営業案内の表現	56
Lesson 4	売り場や施設を案内する表現	58
Lesson 5	手助けと提案の表現	60
Lesson 6	感想や意思を伝える表現	62
Lesson 7	代金を伝える・受け取る場合の表現	64
Lesson 8	支払い方法についての表現	66
Lesson 9	金額に関するやりとりの表現	68
Lesson 10	注意するための表現	70
Lesson 11	クレームやトラブル対応の表現	72
Lesson 12	緊急時の表現	74
Lesson 13	電話対応の表現	76
Grammar	基本文型解説2：否定文	78
Grammar	基本文型解説3：疑問文	79
Column	中国個人旅行はラクじゃない	80
Column	中国人観光客激増で変わった日本	81
FAQ	こんなとき、どうする？	82

第4課 業種別会話

接客時に必要となる会話表現を業種別で集めました。量販店、百貨店、旅館・ホテル、飲食店のそれぞれの接客プロセスに沿って、各場面で必要となるフレーズを学習します。業種ごとに関連する単語も収録しているので、さまざまに言い換えられるようになります。

Lesson 1	【量販店】 迎え入れる・案内の表現	84
Lesson 2	【量販店】 商品を勧める・御用を聞く表現	86
Lesson 3	【量販店】 アドバイスの表現	88
Lesson 4	【量販店】 会計の表現	90
Lesson 5	【百貨店】 迎え入れる・案内の表現	92
Lesson 6	【百貨店】 商品を勧める・御用を聞く表現	94
Lesson 7	【百貨店】 アドバイスの表現	96
Lesson 8	【百貨店】 会計の表現	98
Lesson 9	【旅館・ホテル】 迎え入れる・チェックイン時の表現	100
Lesson 10	【旅館・ホテル】 部屋や施設への案内の表現	102
Lesson 11	【旅館・ホテル】 部屋での説明の表現	104
Lesson 12	【旅館・ホテル】 送り出す・チェックアウト時の表現	106
Lesson 13	【飲食店】 迎え入れる表現	108
Lesson 14	【飲食店】 注文をとる表現	110
Lesson 15	【飲食店】 料理を出す際の表現	112
Lesson 16	【飲食店】 会計の表現	114
Lesson 17	【受付・窓口】 迎え入れる・案内の表現	116
Grammar	基本文型解説4：疑問詞を使った疑問文	118
Column	中国人観光客を迎えるうえでの課題とは	121
Column	中国人の接客術から学ぶこと	122

テキスト学習の進め方

1 学習スケジュールを立てる

テキストの学習をはじめる前に、講座全体の学習スケジュールと、各課の学習予定日を決めましょう。少しずつでも毎日継続的に学習することをおすすめします。

2 「発音」を学習する（第1課）

テキストの第1課では、中国語の発音を学習します。正しい音を出すことがすべての会話の基本となりますので、ひとつお覚えください。中国語特有の難しい音を中心に練習するとよいでしょう。

3 「会話表現」を学習する（第2課～第4課）

テキストの第2課～第4課では、具体的な会話表現を学習します。各項目は見開き2ページで構成されており、「基本5フレーズ」と「応用編（応答フレーズ・語句の意味・関連単語）」にわかれています。

① 基本5フレーズ ※左側のページ

基本的な接客会話表現です。はじめて中国語を学習する方や、基本的な接客表現だけを覚えたいという方は、こちらから優先的に覚えていきましょう。

基本5フレーズ … 使用頻度が高いものを中心に、基本的な接客フレーズを5つ掲載しています。まずは、これらのフレーズを使えるようになりましょう。

学習のポイント … 基本5フレーズそれぞれのポイントや、実際に接客するうえでの活用方法などを解説しています。



② 応用編（応答フレーズ・語句の意味・関連単語）※右側のページ

中国語の中級者や基本5フレーズを習得した方向けの、応用的な接客表現です。

応答フレーズ … 接客時に想定される観光客の方とのやりとりを掲載しています。相手がどのような発言をするのか、しっかり押さえておきましょう。

語句の意味
関連単語 … テーマや場面に関連した単語を掲載しています。基本フレーズや応答フレーズのなかの単語と入れ替えて、表現の幅を広げましょう。

発音

▶この課の内容・この課で学ぶこと

LEARNING OBJECTIVES

中国語会話の基本となる発音について学習します。中国語は、正しく発音しないと異なる意味に聞こえてしまいやすいので、ここでしっかり発音を身につけておきましょう。

<主な内容>

- ・中国語の発音表記
- ・中国語の母音
- ・中国語の子音
- ・中国語に特有の発音

中国語の発音記号である「ピンイン」と、発音の特徴でもある「四声（声調）」を覚えます。ピンインと四声の組み合わせで、中国語の発音が表記されます。

1) ピンイン

中国語は、漢字を使って表記されます。しかし、漢字は発音を示すものではないため、音を表すために「拼音＝ピンイン」が用いられます。ピンインは漢字ごとに決められており、これに沿って発音します。

ピンインは、英語と同じローマ字を使って表記します。文の始めと固有名詞は大文字で書き、それ以外は小文字で書きます。これらの発音については、日本語のローマ字発音とも、英語の発音とも違います。そのため、中国語を話すためには、中国式のローマ字＝ピンインを覚えなければいけません。ただし、発音自体は、日本語の発音と似ている音もたくさんありますので、あまり難しく考えずに始めてください。

ピンインさえ覚えておけば、後は記載されているピンインの通りに読めば言葉が通じるようになりますので、ここで確実に学習しておきましょう。これまで口にしたことのない音を、文字の説明だけで完璧に読むことは難しいので、CDを繰り返し聴きながら練習してください。

2) 四声

「中国語は音楽のように美しい」とよくいわれますが、これは文全体に上り下りの抑揚があり、さらに一字ごとに、高低の変化があるからです。この高低の変化を「声調」といいます。音の高さは四種類に分けられるので、まとめて「四声」と呼ばれています。

同じ音であっても、「四声」の違いで言葉の意味が変わります。日本語でも、「はし」という音は、前を高くすれば「箸」となり、後ろを高くすれば「橋」の意味となりますが、同じような使い分けが、中国語でもあるということです。

3) 四声の発音のポイント

「四声」の四種類の発音は、次のように区別されます。声調図も参考にしながら、それぞれの違いを確認しましょう。

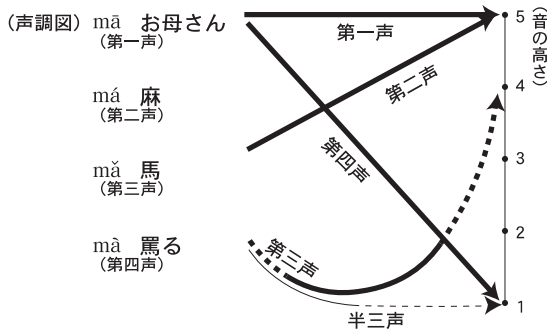
第一声：高く平らな音です。ラジオの時報で最後に鳴る「ポーン」の音や、汽笛の「ポー」のように、高い音を、最後まで高いままで発音します。

第二声：尻上がりに発音する音です。中ぐらいの高さから始めて、最高まで押し上げます。疑いがちに話す「えー、本当ですか？」の「えー」のところに相当します。

第三声：低いところから緩やかに高いところまで上げる音です。「いいえ、違います」の「いいえ」をゆっくり発音している感じです。

第四声：第二声とは逆に、高いところから低いところへ落とす音です。最高から最低まで、一気に下げます。「はい、わかりました」の「はい」の部分にあたります。

軽声：上記四種類のほかに軽声があります。文字通り、前の音に添えるような感じで軽く発音する音です。軽声では、声調符号をつけません。

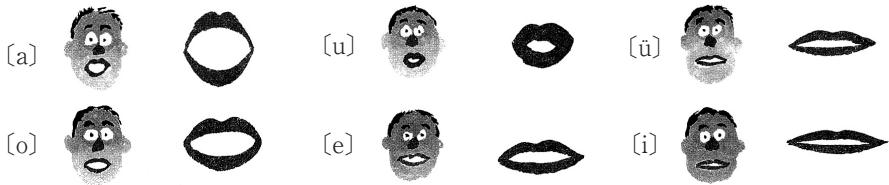


声調は、いくつかのケースにおいて変化します。まず、第三声が2つ連続した場合は、発音が難しくなるため、1つ目の第三声が第二声の発音となります。たとえば、第三声が続く「你好 nǐ hǎo」は、実際に発音すると「你好 ní hǎo」となります。

次に、数を表す数詞の「一」について。本来は第一声「一 yī」で発音しますが、後ろに第一声、第二声、第三声の音節が来ると第四声「一 yì」に変化し、後ろに第四声の音節が来ると第二声「一 yí」に変化して発音します。「一」が序数を表す場合や後ろに音節が続かない場合などは、第一声「一 yī」のままで発音します。

単母音は、母音のなかでも基本となるもので、日本語の「ア、イ、ウ、エ、オ」に相当します。中国語の単母音は、全部で7つあります。

中国語では、総音節数は約410で、うち声母（子音）が21、韻母（母音）が39あるとされています。音節（字の読み方）は「声母（子音）＋韻母（母音を主とする）」から構成されています。単母音というのは、単一の音で作られる母音であり、母音のなかでも最も簡単な形のものをいいます。日本語でいえば「ア、イ、ウ、エ、オ」に相当します。ここでは、「a、o、e、i、u」に「ü、er」の2つの音を足して、全部で7つの単母音を紹介します。「a、o、e、i、u」のうち「a、o、i、u」は日本語の「ア、オ、イ、ウ」を少し変えるだけで発音できます。「e、ü、er」は、少しだけ難しい音になりますが、発音のもっとも基礎の部分なので、よく練習しましょう。



a：日本語の「ア」よりも口を大きく開け、舌を下げて明るく発音します。

o：日本語の「オ」よりも唇を丸くし、突き出して発音します。

e：唇をやや平らにして、喉の奥の部分で「ア」と発音します。最後に、唇の緊張を取ります。ローマ字の「エ」や、日本語の「オ」の音とは違います。

i：日本語の「イ」よりも唇を平たくして左右に強く引き、そのまま「イ」と発音します。子どもが「イーッだ」と言うときの「イ」です。

u：日本語の「ウ」よりも、思い切って唇をすぼめて突き出すようにして、「ウー」と発音します。

ü：横笛を吹くときの口の形をして「ユ」と「イ」の合わさったような音を出します。カタカナでは、便宜的に「ユイ」とします。

er：「e」を発音すると同時に、舌の先端を上あごにつけるようにして発音します。カタカナでは、便宜上に「アール」としますが、二音ではありません。

中国語の子音をうまく発音するポイントは「有気音」と「無気音」を区別することです。6つに分類された子音と合わせて、2つの音の区別を確かめましょう。

中国語には「有気音」、「無気音」という音がありますが、中国語を初めて勉強する方にとっては耳慣れないものだと思います。「気」というのは「空気（息）」のことであり、つまり、“息をわざわざ送り出す音”と“息をわざわざ送り出さない音”を区別しているわけです。

別の言い方をすると、声門を閉じないで発音するか、声門を一旦閉じて息を溜めてから発音するか、その違いになります。簡単な確かめ方としては、口の前に小さな紙をぶら下げて発音したときに、紙が動くほうが有気音で、あまり動かないのが無気音となります。

	(無気音)	(有気音)		
(1)唇音	b (o)	p (o)	m (o)	f (o)
(2)舌尖音	d (e)	t (e)	n (e)	l (e)
(3)舌根音	g (e)	k (e)	h (e)	
(4)舌面音	j (i)	q (i)	x (i)	
(5)そり舌音	zh (i)	ch (i)	sh (i)	r (i)
(6)舌歯音	z (i)	c (i)	s (i)	

なお、子音は単独では聞こえにくく、また、発音しにくいので、練習する際は適当な母音をつけます。表の（ ）内に示したのがその母音なので、これらを同時に発音してください。次のページに音声器官図を示した表がありますので、そちらも参考にしてください。

(1) 唇音：上唇と下唇が触れ合うときに発音する音。

b (o)：「ボックス」の「ボ」。

p (o)：閉じた両唇を蓄えた息で破り、「ポロシャツ」の「ポ」。

m (o)：「モ」。両唇を合わせて発音します。

f (o)：「フォ」、上の歯で下唇を噛んで発音します。

(2) 舌尖音：舌の先端部が歯茎の後ろに当たって出る音。

d (e) : 「ベッド」の「ド」に近い、舌の先端部を上歯の歯茎の後ろにあてて、口の中かの息をそのまま出します。

t (e) : 「トットちゃん」の最初の「ト」に近い。要領は「d」と同じですが、息を出す有気音。

n (e) : 「ノ」の子音。鼻から息を出します。

l (e) : 「ラ」に近い、舌先をきちんと上の歯茎につける。

(3) 舌根音：舌の後ろの部分と口の後ろの部分とが触れ合って出る音。

g (e) : 「エッグ」の「グ」に近い。

k (e) : 「クッキー」の「ク」に近い。息を激しく口の天井にぶつける。

h (e) : 寒いとき、「ハァーッ」と手に息を吹きかける要領です。

(4) 舌面音：舌面前部と硬口蓋との間から息を出す音。このとき、舌尖部は舌歯の後ろ側にあり、そのまま位置を変えないようにして発音する。

j (i) : 「ジ」、口を左右に十分に引きます。

q (i) : 「チ」、口を左右に十分に引きます。

x (i) : 「シ」、要領は上の2つとほぼ同じです。

(5) そり舌音：舌を上へそり上げて、舌尖を硬口蓋前部に当て、息をその間から出して発音する音。

zh (i) : 舌先を立て、歯茎のやや上につっかえ棒のようにあてる。「チ」に近い。

ch (i) : 同上で、息を強く出して閉鎖を破り「チ」に近い。

sh (i) : 同上ですが、少しスキ間をあけておき「シ」に近い。

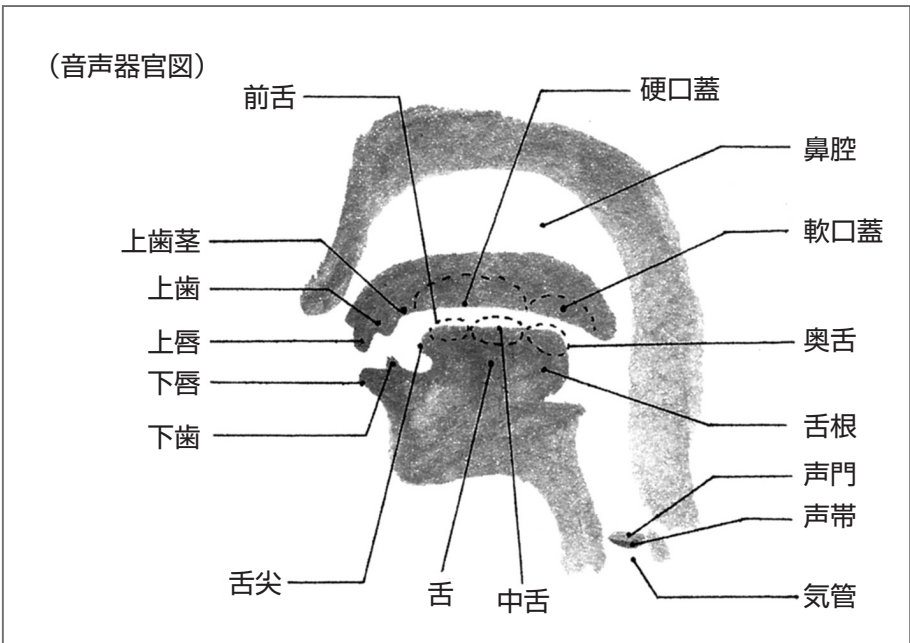
r (i) : 上と要領は同じですが、喉の奥から声を出すために、声帯の振動を伴います。濁った「り」に近い。

(6) 舌歯音：舌尖を上歯の裏側に当て、息をその隙間から出す音。

z (i) : 口を左右に引き、舌尖を上歯の裏側にくるようにし、「グズ」の「ズ」。

c (i) : 同上で、息を強くし「ツ」。

s (i) : 同上の形で、舌尖は歯ウラを離れて「ス」。



2つ以上の母音が組み合わさった母音が複母音です。2つの音を滑らかに発音できるように、正しい音を覚えましょう。

1) 複母音

単母音が2つ以上組み合わせられていて、発音されている母音を複母音といいます。母音がいくつ組み合わせられていても、必ず主になる母音（主母音）があるので、主母音を中心に、なめらかに発音するようにしましょう。

(1) ai、ei、ao、ou：それぞれ前の母音が主母音となっており、後ろの母音はやや軽く発音されます。

ai：明るい「ア」に、軽く「イ」を添えて「アイ」。

ei：eは「エ」と発音し、軽く「イ」を添えて「エイ」。

ao：「ア」をはっきりと、軽く「オ」を添えて「アオ」。

ou：「オ」に軽く「ウ」を添えて短く「オウ」。

(2) ia、ie、ua、uo、üe：それぞれ後の方の母音が主母音となっており、前のほうの母音はやや軽く発音されます。

ia：「イ」と「ア」を滑らかにつなげて「イア」。前に子音が見つからないときは ya とつづります。

ie：「イ」と「エ」を滑らかにつなげて「イエ」。前に子音が見つからないときは ye とつづります。

ua：口を丸く突き出して「ウ」の後に「ア」を続けて「ウア」。「オア」に近く聞こえます。前に子音が見つからないときは wa とつづります。

uo：口を丸く突き出すようにして「ウオ」。前に子音が見つからないときは wo とつづります。

üe：唇をすぼめて「ユエ」。前に子音が見つからないときは yue とつづり、子音（j、q、xの3つだけ）が見つくときは、jue、que、xueとつづります。

(3) iao、iou、uai、uei：これらの三重母音は真ん中の母音が主母音となっています

が、ただ iou、uei では、その前につく子音や声調の関係で、それぞれ o、e が弱く発音されることがあります。

iao：なめらかに「イアオ」。前に子音がつかないときは yao とつづります。

iou：第1、2声では o が微弱化し、前に子音がつく場合は特にその傾向が強くなります。

前に子音がつかないときは you とつづり、子音がつくときは -iu とつづります。

uai：口を丸く突き出し、滑らかに「ウワイ」。「オイ」に近い。前に子音がつかないときは wai とつづります。

uei：口を丸く突き出し、滑らかに「ウエイ」。「オイ」に近い。ただし、前に子音がつく場合、e が微弱化しやすい。前に子音がつかないときは wei とつづり、子音がつくときは -ui とつづります。

2) 声調記号の位置

声調記号は母音の上につける決まりになっていますが、母音が2つ以上ある複母音の場合には、はっきり発音される主母音の上につけます。以下のようにまとめられます。

①二重母音では、前の母音につける。

hǎi、nèi、māo、hòu

②ただし、前の母音が i または u、ü の場合は、後の母音につける。

xiǎ、xiě、huā、luó、lüè、(niú、sui)

③三重母音では、真ん中の母音につける。

niǎo、guài、(yǒu、wèi)

これをさらに簡潔に要約すると、次のようにいえます。

- ① a があつたら a の上に、
- ② a がなければ e か o の上に、
- ③ i と u が並んだら (iu、ui) 後ろにつける。