

III. 各課の教え方・注意事項

この教師用マニュアルは、＜考えましょう＞＜文化ノート＞＜見てみましょう＞＜ここがポイント＞＜基本練習＞＜応用練習＞＜まとめ問題＞の順に、それぞれ、どのように指導すべきか、その方法や注意事項などを、課ごとに見ることができます。＜テーマ＞についての翻訳は、授業前に必ず読んでくるようご指導ください。

第1課「おもてなしの心」 セクション1「おもてなしの心」



考えましょう

1. これまでに、感動したサービスや印象に残っている接客はありますか。

これから「おもてなし」を学ぶうえでのブレインストーミングです。接客や、サービスなどについて思い返し、学習者が感動するポイントや、クレームをする判断基準など、接客に対する価値観を見ることができます。

2. 日本とあなたの国の接客を比べてみましょう。同じところや違うところがありますか。(ホテル、レストラン、空港、デパート…)

1.では個人の主観的な意見を共有することが目的でしたが、2.では自国の接客を他国の接客と客観的に比較することが目的です。そして、接客を「いい」、「悪い」で判断しないようにすることが大切です。それぞれの国の業種や職種などがどのような立ち位置にあるのか、また従業員と客との関係性を見ることができるといいです。学習者が、自国の「あたり前」の接客が「あたり前ではない」ということに気づくことも重要なポイントです。

3. あなたがお客さまの場合、①～④のスタッフにどのような接客をしてほしいですか。

- ①高級ホテルのフロント
- ②ビジネスホテルのフロント
- ③コンビニ
- ④デパートのインフォメーションカウンター

接客をする上で、常にお客さまの立場になって考え、行動することが重要です。そのため、自分自身がどのような接客をしてもらったら心地いいのか、満足するのか、感動するのかを知る必要があります。①～④はすべて接客場面ですが、お客さまのニーズが異なります。①は高級ホテルということで、それなりの金銭を払っています。その金銭に見合うハード面やソフト面の提供が求められます。た

だ宿泊できればいい、時間節約のためにコンパクトな導線になっている方がいい、ということであれば②のビジネスホテルを求めましょう。また、③のコンビニでは接客の時間は1人1分未満です。お客さまの回転率も早く、急いでいるお客さまに対して、丁寧におつりを確認しながら渡していると、並んでいるお客さまにも迷惑です。④のインフォメーションカウンターでは、様々なお客さまに対応しなければなりません。場所を教えてほしいお客さまには、迷わずたどり着けるようにご案内することが大切です。また、時間があるのでただお話をしたいお客さまが来ることもあるでしょう。制限された時間や環境で、多様なお客さまのニーズに応えなければなりません。このように、業種によってニーズが異なるという気づきがあるといいでしょう。

文化ノート

<読解教材として使う場合>

以下のような○、×で回答できる確認質問をしてみましょう。

問題シート（ルビ付きの問題シートも別にダウンロードできます。）

問題：次のような考えは正しいですか。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ） 毎日のようにレストランに来るお客さまは、もう家族のようです。お客さまも気軽に話しかけてくるので、もう敬語を使っていません。距離が縮められたので、最高のおもてなしだと。思います。
- ②（ ） 旅館で部屋を担当してくれたスタッフにチップとしてお金をティッシュに包んで渡した。

<正解と解説>

①正解： ×

（おもてなしをするうえで、礼儀やマナーは常に根本にあります。距離が近くなったお客さまに対しても敬語を使い、敬意を表しましょう。）

②正解： ○

見てみましょう①

会話文を見る前に シート① ここでは学習者の気づきを引き出します。

[レストランの受付カウンターで]

- ①お客さまがレストランに来た時、何とあいさつをしますか。
- ②お客さまがレストランに来た時、何を確認しますか。何と言うと思いますか。
- ③席がいっぱいの時、何と言うと思いますか。
- ④席がいっぱいなので、名前を書いてもらって待ってもらう時、何と言いますか。まず、理由を言ってからお願いをしてみてください。
- ⑤お客さまを待たせた後は、何と言うと思いますか。
- ⑥お客さまを呼ぶ時は、何と言うと思いますか。
- ⑦席まで案内する前に何と言うと思いますか。
- ⑧メニューを渡す時、何と言うと思いますか。

会話文を見てみましょう

- ①会話文を見てみましょう。
- ②会話を細かく切って意味の確認と発音練習をしましょう。その時、きれいな発音で練習しましょう。
- ③最後にもう1度見ましょう。
 - ・「シート①」の①から③まで何と言っていましたか。答えは会話文にあります。
 - ・どんな動作をしていましたか。


会話文を見た後で（学習者の気づきを促す） シート②

- (1)「いらっしゃいませ」は何ですか。どんな時に言いますか。
- (2)「4名さまですね。」はどうして言いますか。
- (3)「ただいま4名さまのお席がいっぱいですので」は、何ですか。どうして言うと思いますか。
- (4)「お名前をお書きになってお待ちください」とスタッフは何をしていますか。この「待ち」は、何形ですか。どうして「お」をつけますか。
- (5)「お待たせいたしました」は、いつ言いますか。


- (6) 「4名さまでお待ちの田中さま」と言いましたが、「田中さま」と呼びかけましたが、なぜですか。
- (7) お客さまを案内する前に「ご案内いたします。」と、スタッフがこれからすることを言っていました。どんな時に言いますか。そしてどうして言いますか。
- (8) 「こちらがメニューでございます」と言っていますが、どうしてですか。
- (9) 「お決まりになりましたら、お呼びください。」はいつ言いますか。「お+Vになる」は尊敬語ですが、「お決まりになったら」ではなく、どうして「お決まりになりましたら」になりますか。「お呼びください。」は何ですか。

〈シート②の答え〉:


- (1) 挨拶です。お客さまを迎える時に言います。
- (2) 人数を確認するためにお客さまの言ったことを繰り返します。
- (3) 理由です。待ってもらう理由を言うのです。
- (4) お願いをしています。ます形です。「お+V-ます+ください」を復習しましょう。
- (5) お客さまを待たせた時に言います。
- (6) 名前をもう聞いているので、「お客さま」ではなく「田中さま」と言います。
- (7) お客さまを案内する時に言います。スタッフがこれからすることを言うことで丁寧になります。このフレーズはよく使います。
- (8) お客さまに今渡しているものが何か、説明することで丁寧になります。
- (9) 「決まったら呼んでください」を丁寧にする時に使います。「お決まりになりましたら」の方が丁寧です。「お呼びください。」とお願いをしています。

 **ここがポイント!** (補足)

もう一度、会話文の映像を見せ、ポイントと一緒に読みながら、確認していきます。反復練習もそれぞれ行なってください。

ポイント 1 えがお [笑顔] いらっしやいませ [笑顔] 
あいさつ

「いらっしやいませ」のような「おもてなしのフレーズ」は、このテキストでは64あります。これらの定型表現は、**あいさつ**だけではありません。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント 2 ただいま ^{めい}4名さまのお席が ^{せき}いっぱい 
理由

お客さまになぜ待ってもらわなければならないのか(=お客さまの負担)、理由を述べるのが心配りに通じます。

ポイント 3 お名前をお書きになってお待ちください。
お願い (お+V-ます+ください)

お客さまに依頼をする**お願い**「お+V-ます+ください」は、このテキストで頻繁に出てきます。

ポイント 4 お待たせいたしました。 
行動報告

この**行動報告**は、このテキストで何度も出てきます。スタッフが待たせたことに対する報告です。しっかりこの意味を理解させてください。スタッフの行動について、すでにしたことを報告するのが**行動報告**です。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント
5

田中さま、
呼びかけ



お客さまの名前を覚えることが重要だと伝えてください。「おもてなしのフレーズ」として「〇〇さま」を覚えさせてください。

ポイント
6

ご案内いたします。
行動表明



スタッフがこれからする行動を、お客さまに事前に伝える心配りがおもてなしになります。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント
7

こちらがメニューでございます。
情報提供

お客さまに、渡しているものが何なのか、その情報を伝えることがおもてなしに通じます。

ポイント
8

お決まりになりましたら、お呼びください。
お願い





レストランでの決まり文句となっていますので、「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。


基本練習


1. 「おもてなしのフレーズ」は、単に覚えさせるのではなく、どんな時に使用するのか場面を把握させながら覚えてもらうことが重要です。


「おもてなしのフレーズ」のヤマ

いちっしやいませ  1

お待たせいたしました  2

たなかきま  3

ご案内いたします  4

お決まりになりましたら、お呼びください  5

2. ①から④だけでなく、p.6（翻訳付き）でもう一度確認させてください。
3. ペアアイコンはありませんが、ペアで練習できる項目です。お客さま役はテキストを見て、スタッフ役はテキストを見ずに練習するようにしてください。
4. ①から⑤までの代入練習ですが、なるべく教科書を見せず、口頭練習をしてください。その時、「**お願い**：お+Vます+ください」を板書し、練習をしてください。

例) 教師のキュー：待つ

学習者：お待ちください

テキストに挙げられている動詞の他、「いすにかける」「読む」などでも練習できます。

応用練習

応用練習は、基本会話の流れにそって会話のヒント(=意味機能)があります。まず両端の会話を隠し会話のヒントだけを見て、言葉と会話の流れを確認します。難しい場合は会話のヒントと両端の会話を交互に確認しながら進めます。

例) T: スタッフが言っている理由は何ですか?

S: お席がいっぱいですので~

T: お願いはなんですか?

S: こちらにお名前をお書きになってお待ちください。

また、「こちらに」などの手を使う時には、それも合わせて確認するとよいでしょう。

①~③ ペアで代入練習をします。

- ・学生のレベルが高い場合→会話のヒントだけを見て代入練習を行い、動作があるところも意識して練習する。
- ・難しい場合→会話のヒントを見て、両端の会話も見ながら練習する。練習した後に動作があるところを確認する。

【解答】

- ① A. 6人です。
B. 6名さままでお待ち的小林さま。
- ② A. 1人です。
B. 1名さままでお待ちの坂井さま。
- ③ A. 8人です。
B. 8名さままでお待ちのキムさま。

④ 自由に考えて、話しましょう。

ペアもしくはグループで自分たちの会話を作ります。この段階では会話も会話のヒントも見ずに、動作を意識して、実際にクラスの中をレストランに見立てて、席まで案内してみましよう。