

第1課「おもてなしの心」 セクション2「おじぎ」



考えましょう

1. 人と会った時にするあいさつはおじぎだけではありません。握手やハグなど様々です。みなさんの国ではどのようなあいさつをしますか。

日本人にとってお辞儀を伴う挨拶は当たり前ですが、国によって挨拶に伴う行動や動作が異なります。それらに気づくこと、また様々な背景のお客さまに接する時に知識として、各国の挨拶を共有し、身につけることが目的です。もし、学習者の出身国が同じであれば、指導者はいくつかの国の挨拶を紹介するといでしょう。

2. 日本では、相手や場面によっておじぎの仕方も異なります。みなさんの国ではどのようなあいさつやおじぎをしますか。次の①～④を考えましょう。

- ①仕事で初めて会った人
- ②お客さまとすれ違った時
- ③目上の人と待ち合わせ時間をして、自分が遅れて到着した時
- ④会議中、遅れて会議室に入る時

日本のお辞儀には、3つの種類があります。それぞれ相手の立場、場所、状況、関係性などによっても、あいさつの仕方が異なります。実際に席を立ち、実践しながら考えてみるといでしょう。

- ①日本では初めて会った人とはすぐに名刺交換を行いますので、ゆっくりと分離礼をするのではなく、会釈をしながら、相手の目をきちんと見て、あいさつを言葉にすることが大切です。
- ②お客さまとすれ違った時は、基本的にその場で立ち止まり、会釈をします。
- ③遅れてしまったということについての謝罪をしなければなりませんので、相手の目をしっかりと見て、敬礼で謝罪をしましょう。ただし、待ち合わせ場所が外でも中でも、周りに人がいる場合、あまり大きな声で深々とおじぎをすると目立ちます。相手に余計不快な思いをさせてしまうので、その場では同時礼

で敬礼し、謝罪の言葉を言いましょう。

- ④会議中ですので、自分が会議室に入ることによって、会議の進行をとめてはいけません。しっかりと謝罪するのは会議後にし、入室時に会釈をし、スムーズに着席することが第一です。入室時も、「失礼します」などと声に出すことで会議が中断してしまうので、心の中で「失礼します、遅れて申し訳ございません」を言いながらおじぎをすれば十分です。

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：次のことは正しいですか。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）
に書いてください。

- ①（ ）分離礼とは、「ありがとうございます」と言ってからおじぎをすることです。
- ②（ ）同時礼は分離礼より丁寧です。

<正解と解説>

①正解：○

②正解：×（分離礼のほうが丁寧です）

🗨️ 見てみましょう②

ここでは学習者の気づきを引き出します。

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。

【会話1】：[お客さまとホテルのロビーで]

①朝、お客さまとすれ違った時の朝の挨拶は、何を言うと思いますか。

【会話2】：[ブランドショップで会計を済ませた後、レジカウンターで]

②お客さまが買い物をした後、何を言うと思いますか。

③買った袋は、どうしますか。何と言うと思いますか。

[出口でお客さまを見送る時、店の出口で]

④袋を渡す時、何を言いますか。

⑤お客さまを見送る時は何を言うと思いますか。

【会話3】：[レストランでお客さまから食べ物に髪の毛が入っていると
言われました]

⑥まず、何を言うと思いますか。

⑦今後、このようなことがないようにする時、何と言うと思いますか。

⑧最後に最敬礼で謝りますが、何と言いますか。

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。お辞儀はいつしましたか。

会話文を見た後で（学習者の気づきを促す） シート②

【会話1】：[お客さまとホテルのロビーで]

(1)「おはようございます」は何ですか。

【会話2】：[ブランドショップで会計を済ませた後、レジカウンターで]

- (2) 「どうもありがとうございました」は何ですか。どんな時、言いましたか。
(3) 「出口までお持ちいたします」と言いましたが、どう言う意味ですか。

[出口でお客さまを見送る時、店の出口で]

- (4) 「どうもありがとうございました。」はいつ、言いましたか。
(5) 「またお待ちしております」の「待ち」は何形ですか。どうして「またお待ちしております」と言いましたか。

【会話3】：[レストランでお客さまから食べ物に髪の毛が入っていると
言われました]

- (6) どうして「大変申し訳ございません」と言いましたか。いつ言いましたか。
(7) どうして「今後このようなことがないようにいたします」と言いましたか。
(8) 最後に「大変申し訳ございませんでした」の後に、どんなおじぎをしましたか。

〈シート②の答え〉：

【会話1】

- (1) 朝のあいさつです。

【会話2】

- (2) お客さまが買い物をしたので、お礼を言うときに使うあいさつです。感謝の気持ちを伝えます。
(3) 「持っていきます」と言う意味です。
(4) 買った袋をお客さまに渡す時に言いました。感謝の気持ちを伝えます。
(5) ます形です。「お+V-~~ます~~+しております」(板書)次にお客さまが、次に来ることを待っていると伝える時に言います。スタッフの行動について行動表明と言います。

【会話3】

- (6) お出ししたお料理に髪の毛が入っていたので、謝りました。謝罪と言います。すぐ謝りました。
(7) 悪いのはレストランなので、今後はこのようなことがないように気をつけますと伝える時、言いました。これらかのスタッフの行動なので、行動表明です。
(8) 最敬礼をしました。分離礼でしたか。同時礼でしたか。どうしてですか。

 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	<u>おはようございます。</u> [会釈] 朝の あいさつ	
-----------	--	---

お客さまとすれ違った時とはどういう意味か、実際にやって確認してください。「おはようございます」と「いらっしゃいませ」で会釈の練習も兼ねて行なってください。「おもてなしのフレーズ」です。

ポイント 2	<u>どうもありがとうございました。</u> [会釈] 感謝	
-----------	--	---

感謝する時の「おもてなしのフレーズ」です。反復練習してください。

ポイント 3-1	また <u>お待ちしております。</u> お+V-ます+しております	
-------------	---------------------------------------	--

待つ→お待ちしております。 調べる→お調べしております。

ポイント 3-2	<u>どうもありがとうございました。</u> <u>またお待ちしております。</u> [敬礼] 感謝 + 行動表明	
-------------	--	---

スタッフがこれからする行動は「行動表明」と言います。「おもてなしのフレーズ」です。反復練習してください。

ポイント
4

[困った表情] ひょうじょう 大変申し訳わけございません。[敬礼]けいれい

まず 謝罪



スタッフ側が悪かった場合は、まず、謝罪をします。そしてそのあとは、敬礼をします。一緒に動作（同時礼）をつけて練習させてください。「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

こんご 今後このようなことがないようにいたします。

行動表明



レストラン側に非があるとはどう言うことか考えさせましょう。今後気をつけることを伝える行動表明の「おもてなしのフレーズ」です。反復練習してください。

ポイント
6

たいへんもう 大変申し訳わけございませんでした。[最敬礼]さいけいれい

ふか 深く* 謝罪



深く謝罪するとはどう言うことか、最敬礼でも分離礼の方が丁寧になることを指導してください。「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

おほようございます 6

どうもありがとうございました 7

どうもありがとうございました。またお待ちしております 8

たいへんもうじわけございません 9

今後このようなことがないようにいたします 10

たいへんもうじわけございませんでした 11

2. おじぎは、p.28の写真とp.29の動画を見ながら理解しましょう。同時礼より分離礼の方が丁寧ですが、急いでいる時や迅速に対応しなければならない時は同時礼になります。
分離礼の場合、しっかり言い終わってからおじぎをするよう指導してください。また、頭を下げた後、ゆっくり戻すとより丁寧になります。
3. まずは学習者に何というあいさつになるか考えさせた後、会釈か敬礼か最敬礼かを考えさせましょう。そして同時礼と分離礼もしっかり練習してください。深く感謝の気持ちを伝える時が一番、丁寧なおじぎになることを意識させてください。

4. 行動表明はこれからスタッフがすることについて表明します。お客さまはスタッフが何をするかわかりますので、安心することができます。それがおもてなしにつながります。代入練習をする時は、テキストを見せずに口頭で練習しましょう。「行動表明」を板書し、意識させてください。①～③以外に、「作る」「書く」なども練習できます。

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て、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: 謝罪は何ですか?

S: 大変申し訳ございません。

T: 行動表明はなんですか?

S: すぐに新しいものを準備いたします。

また「会釈」「敬礼」「最敬礼」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. すみません、ここにナッツが入っているんですけど。
② A. すみません、ここに変な物が入っているんですけど。
③ A. すみません、ここに虫が入っているんですけど。

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、謝罪してみましょう。

第1課

まとめ問題

1. 正しいペアを線で結ぶ問題です。答えがわかったらそれぞれの動作や表情も一緒に確認して復習するとよいでしょう。

例) T: いらっしゃいませは会釈ですか、敬礼ですか？

S: 会釈です。

T: 大変申し訳ございません、はどんな表情でいきますか？

S: 困った表情です。(困った表情をさせる)

2. 会釈、敬礼、最敬礼のグループ分けの問題です。それぞれ答えを書いた後に、実際にして確認するとよいでしょう。難しい場合は pp.28~29 を確認しながら進めるとよいでしょう。

3. おもてなしの心とは何かディスカッションする問題です。おもてなしの心に必要なものは何か、もう一度考えさせ、できれば具体例も考えさせましょう。

例) T: おもてなしの心は何ですか？

S: 心配りです。

T: 心配りはなんですか？

S: お客様が困っていたら、「お手伝いしますか？」と言います。

4. 行動表明の表現を復習する問題です。まず、行動表明は何か確認してから問題に入るとよいでしょう。できれば第1課で学んだ行動表明をふりかえった後、学生に他の行動表明の表現を聞いてみましょう。

例) T: 行動表明は何ですか？

S: 「ご案内いたします」と言って、スタッフが何かする前に、自分のすることをお客さまに伝えることです。

T: 他に行動表明はありますか？

S：お持ちいたします、お手伝いいたします、などがあります。

5. 感謝と謝罪の表現を確認する問題です。感謝や謝罪といっても、少し表現が違うのでできるだけ多く学生から引き出しましょう。また感謝と謝罪の表現が出たら、お辞儀と一緒に練習してみましょう。

例) T：感謝は例えば何がありますか？

S：ありがとうございます。誠にありがとうございます。

T：謝罪は例えば何ですか？

S：すみません。申し訳ございません。大変申し訳ございません。

6. ペアでポートフォリオを作る活動です。まず会話のヒントの上にある状況を確認して、スタッフ役とお客役を決めます。それから会話のヒントを見て会話の流れを確認して、それぞれの表現と動作（お辞儀など）も確認します。最後に、何も見ずに実際のレストランにいるように動画を撮ってポートフォリオを作りましょう。

7. 考えましように戻って、もう一度考える問題です。考え方や理解度など、第1課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましょう。