

第2課「人間関係構築」 セクションI「第一印象」



考えましょう

1. 「おしゃれ」と「身だしなみ」は何が違いますか。

一番の大きな違いは「だれのために」なのかです。「おしゃれ」は自分のために、自分基準です。流行を取り入れたりして、自分を服装や見た目で表現することで、自分が満足します。それに対して「身だしなみ」は周囲に不快感を与えないために、身なりを整えるものです。そのためには、どの国の人にも、どの年齢の人にも受け入れられるものでないといけません。身だしなみを整えることは、敬意を表すことです。

2. あなたはホテルのフロントスタッフです。どのような身だしなみがいいと思いますか。次の写真を見て、考えましょう。

*確認してほしいポイント

【女性】

髪の毛：眉毛がでると表情がわかるので、髪の毛が顔を覆わないようにします。

おじぎをして、頭をあげたときに、髪の毛をさわらないでいいように、しっかりと結びましょう。

身だしなみ：スカーフでネームプレートが隠れないようにしましょう。

ネームプレートはまっすぐ、お客さまが見やすい位置につけます。

【男性】

ひげ：ひげは剃りましょう。

身だしなみ：・シャツのボタンはきちんと上までとめ、中のTシャツや下着が見えないようにしましょう。

・ネクタイは緩めず、しっかりと結びましょう。また、接客に相応しい柄や色を選ぶことも大切です。

・ジャケットのボタンはきちんととめましょう。

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

- ①（ ）日本人は全員、日本語を話し、まじめで、時間に厳しいです。
- ②（ ）現在は、価値観が違って、一緒に生きている社会です。
- ③（ ）アメリカ人であれば、まず、英語で話しかけます。

＜正解と解説＞

- ①正解：×
- ②正解：○
- ③正解：×

🗨️ 見てみましょう①

会話文を見る前に シート①

人間関係を構築する会話です。第一印象をよくするためのあいさつは大切です。

【会話1】[旅館のロビーでお客さまと話しています。あいさつをしています]

- ①第一印象を良くするためにまず、何を言うと思いますか。
- ②お客さまに自分の名前をいう時、何と言いますか。
- ③初めて自分を紹介する時のあいさつは、何と言いますか。
- ④お客さまに「何かわからないことがあったら、いつでも声をかけてください」と丁寧に言う時、何と言いますか。
- ⑤お客さまがわからないことがあった時は、どうすればいいと思いますか。

【会話2】[会社の受付にお客さまが山中さんを訪ねてきました]

- ⑥お客さまが来た時、スタッフは何と言いますか。
- ⑦お客さまを待ってもらう時は、何と言ってお願いすると思いますか。

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⑦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

人間関係を構築する会話です。第一印象をよくするためのあいさつは大切です。

【会話1】〔旅館のロビーでお客さまと話しています。あいさつをしています〕

- (1)「こんにちは」とあいさつをしていましたが、その時の表情はどうでしたか。
- (2)「小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。」は普通の自己紹介と何が違いますか。
- (3)「どうぞよろしく申し上げます」は、いつ言いますか。
- (4)「何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください」と言っていましたか、いつ言いますか。どうしてこのお願いを言いますか。
- (5)「フロントにお電話していただければ、」と言っていましたか、他にどんな言い方があると思いますか。
- (6)「すぐにうかがいます」は、何ですか。

【会話2】〔会社の受付にお客さまが山中さんを訪ねてきました〕

- (7)「いらっしゃいませ」はいつ言う挨拶ですか。
- (8)「少々お待ちください」はいつ言うお願いですか。

〈シートの答え〉:

- (1) 笑顔
- (2) 名前だけではなく、部屋の担当をすることを伝えると丁寧になります。このようにお客さまに情報を伝える時は、**情報提供**と言います。
- (3) 初めて会う時の自己紹介のあいさつです。人間関係をよくするための表現です。
- (4) お客さまが何かわからないことがあったら、声をかけてもらうように**お願い**

する時、言います。これを言うと、お客さまへの心配りになるからです。


「～たら」の前は「た形」ではなく、「ございましたら」と丁寧体で言います。

(5) 「お声がけいただければ」や「呼んでいただければ」、「教えていただければ」なども言えます。


(6) すぐに行くという行動表明です。スタッフの行動について表明します。

(7) お客さまを迎える時にこのあいさつを言います。

(8) お客さまに待ってもらうようにお願いしますときに使います。

 **ここがポイント!** (補足):


もう一度、会話文の映像を見せ、ポイントを一緒に読みながら、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	<p>こんにちは。^{えがお}[笑顔] あいさつ</p>	<p>いらっしゃいませ。^{えがお}[笑顔] あいさつ</p>	
-----------	--	---	---

笑顔の練習を「こんにちは」「いらっしゃいませ」と会釈（同時礼）をしながらしてください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント 2	<p>小林さまのお部屋^{たんどう}を担当いたします、^{もう}田中と申します。 情報提供 + 自己紹介（名前 + と申します）</p>
-----------	--

お客さまに情報を提供することを、**情報提供**と言います。

ポイント 3	<p>どうぞよろしくお願いいたします。 あいさつ</p>	
-----------	----------------------------------	---

自己紹介で必ずする**あいさつ**です。笑顔で言わせる練習をしてください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント
4-1

何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください。

条件提示 (何か + NP + がございましたら) お願い

気楽にお声がけくださるよう、「何かわからないことがございましたら」や「何かご不明な点がございましたら」などと言います。詳しくは p.42 の基本練習 4 で練習します。

ポイント
4-2

いつでもお声がけください。

声がけの お願い



声がけしてもらう時のお願いです。「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

フロントにお電話していただければ、すぐにうかがいます。

条件提示 (V + ていただければ) 行動表明



ここは条件提示 + 行動表明の表現です。「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
6

しょうじょう
少々お待ちください。

待ってもらう お願い





お客さまに待ってもらう時のお願いです。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。


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

こんにちは  12

どうぞよろしくお願いたします  13

いつでもお声がけください  14

すぐにうかがいます  15

しょうしょうおまちください  16

2. 身だしなみについては、p.52 で確認しましょう。P.52 の身だしなみチェックなど話し合いながら確認するのもいいでしょう。
3. お客さまに自己紹介する時は、何の担当なのかお客さまに伝えることで、より丁寧な自己紹介になります。まず、例の反復練習ですが、次のようなステップを踏んで練習していきましょう。

<拡張練習>

Step 1 : 「どうぞよろしくお願いたします。」

Step 2 : 「田中と申します。どうぞよろしくお願いたします。」

Step 3 : 「担当いたします、田中と申します。どうぞよろしくお願いたします。」

Step 4 : 「小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。どうぞよろしくお願いたします。」

*この反復ができるようになったら、一人ずつあて、自分の名前で作らせて確認

してから代入練習に入ります。

<代入練習> 一人ずつあて、自分の名前で行わせる。

教師のキュー : 受付

学生(スタッフ):「受付を担当いたします、____と申します。どうぞよろしくお
願いします。」

教師のキュー : このフロア

学生(スタッフ):「受付を担当いたします、____と申します。どうぞよろしくお
願いします。」

*例)、①、②の代入練習を繰り返し、行う。

4. ここの代入練習です。教科書を見せながらではなく、しっかり口頭練習して
ください。

<代入練習>

教師のキュー : わからないこと

学生(スタッフ):何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけく
ださい。

この練習をするためには、まず、「何かわからないことがございましたら、いつ
でもお声がけください。」としっかり反復練習をします。反復練習が終わったら
代入練習に入ってください。もし、反復ができないようであれば、次のように拡
張型で反復練習をおこなってください。このテキストでは、今後、拡張練習と呼
びます。

長い文は、「何かわからないことが、、、」と前から何度練習してもできないこと
が多いです。この方法を使って練習させると時間を短縮して口頭で反復が言え
るようになります。

<拡張練習>

Step 1 : 「お声がけください」 反復

Step 2 : 「いつでもお声がけください」 反復

Step 3 : 「ございましたら、いつでもお声がけください」 反復

Step 4 : 「わからないことがございましたら、いつでもお声がけください」 反復

Step 5 : 「何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください」
反復

このステップを踏んで反復練習すると、長い文でも言えるようになります。なるべくテキストを見せないで口頭練習させることが大切です。ワークショップでもご紹介したいと思います。

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の意味機能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情報提供は何ですか？

S : お部屋を担当します…

T : 声かけのお願いは何ですか？

S : いつでもお声がけください。

またお辞儀などをする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. こちらのお部屋を担当いたします。〇〇と申します。
B. 何かわからないことがあれば、いつでもお声がけください。
C. またはこちらのボタンを押していただければ、すぐにうかがいます。
- ② A. こちらのお部屋を担当いたします。〇〇と申します。
B. 何かご不明な点があれば、いつでもお声がけください。
C. またはお呼び/呼んでいただければ、すぐにうかがいます。
- ③ A. 受付を担当いたします。〇〇と申します。
B. 何か聞きたいことがあれば、いつでもお声がけください。
C. またはお電話していただければ、すぐにうかがいます。

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旅館のロビーに見立てて、自己紹介してみましよう。