

第2課「人間関係構築」 セクション2「表情」



考えましょう

1. 外国人社員 A と一緒に働く日本人から次のような意見がありました。どうしてこの日本人は、Aさんが笑顔に見えないと思うのでしょうか。

「接客業なのでどんな時も笑顔でいることが大切です。時々、外国人社員の A さんに、笑顔で応対するように注意することがありますが、A さんはいつも「笑っています」と言います。本人は笑顔でいるつもりでも、私から見たら笑顔ではありません。」

笑顔に見えない理由は、「目が笑っていない」、「目が笑顔ではない」からです。表情は、その人の心の表れです。笑顔は心がともなっていないと表情として相手に伝わりません。日本では「作り笑い」という言葉がありますが、いくら頑張っても笑顔でいたとしても、目まで笑顔にすることはできません。特に、常に様々なおもてなしに触れている方であればすぐに見抜かれてしまいます。また、表情といったら顔だけだと思いがちですが、声にも表情があります。声の大きさ、高さ、速さなどで相手に伝わる印象も変わります。

2. 鏡を見て自然な笑顔を確認しましょう。確認できたら、その笑顔をできるだけ長く続けられるように練習しましょう。

ポイント1：口角が上がっていますか。

ポイント2：口を隠しても笑顔だと分かりますか。

鏡がない時は、スマートフォンのカメラ機能を使い、自分が写るようにして（自撮り）確認しましょう。人によって口角の上がり方が異なります。普段から笑顔を意識している人とそうでない人では筋肉のつき方が異なりますので、それに気づかせることも一つの目的です。できるだけ笑顔を長く保つことができるかできないかではっきり分かるでしょう。ただし、急に顔の表情を意識することは難しいので、「ありがとうございます」、「とてもうれしいです」のような笑顔に

なるような言葉を一緒に言ったり、「うれしい」、「たのしい」気持ちになるような雰囲気になると自然な笑顔を確認することができます。ポイント2では、実際に口元を隠し、笑顔なのかそうでないのかを相手に確認してもらいましょう。

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。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ） 搭乗券をお渡しする時、お客さまが分かりやすいように指で差しながら説明します。
- ②（ ） お客さまとの間に距離があり、片手で物を渡す場合、必ずもう片方の手をそえます。
- ③（ ） もし、片手で渡さなければならない時は、「片手で失礼します」と言います。

〈正解と解説〉

- ①正解：×（指をそろえて手で指し示す）
- ②正解：○
- ③正解：○

🗨️ 見てみましょう②

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。お客さまに笑顔などの表情で伝えることが大切です。

〔空港のチェックインカウンターでお客さまがチェックインしています〕

- ①朝、お客さまがカウンターに来た時は、まず、何と言いますか。どんな表情と動作をしますか。
- ②まず、パスポートを出してもらいます。何と言いますか。
- ③お客さまの田中さんが預ける荷物があるかどうか聞く時は、何と言いますか。

か。

- ④田中さまが預ける荷物は「ありません」と言った時は、何と返事をしますか。
- ⑤席は、窓側 35A で予約をもらっています。丁寧に何と言うと思いますか。
- ⑥パスポートを返す時は何と言って行動表明をしますか。
- ⑦搭乗券を渡す時は、何と言うと思いますか。
- ⑧搭乗券に書いてある搭乗口 61 番 9 時 25 分から搭乗開始であることを説明する時、何と言うと思いますか。
- ⑨お客さまを見送る時のあいさつは何と言うと思いますか。

会話文を見てください

- ①会話文を見てください。
- 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まで何と書いていましたか。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。お客さまに笑顔などの表情で伝えることが大切です。

〔空港のチェックインカウンターでお客さまがチェックインしています〕

- (1)「おはようございます」はどんな時に言いますか。おじぎはどんなおじぎでしたか。
- (2)「パスポートをお願いします」は何ですか。
- (3)「田中さま、お預けのお荷物はございますか」と聞いていますが、何をしていますか。
- (4)「かしこまりました」はいつ、使いますか。
- (5)「お座席ですが、」で会話が始まりました。これは何ですか。
- (6)「窓側 35A でご予約をいただいております」と言いましたが、どうしてですか。
- (7) 搭乗券を渡す時、「こちらがご搭乗券でございます」と言いましたが、どう

してですか。


- (8) 搭乗券を渡す時、手をそえて「ご搭乗口、9時25分から搭乗開始でございます」と言っていました。どうして言いますか。渡す時、搭乗券はどのように渡していましたか。
- (9) 「言ってらっしゃいませ」はいつ言いますか。

〈シート②の答え〉：

- (1) 朝、お客さまを迎える時のあいさつです。会釈をします。
- (2) スタッフの客への「お願い」です。
- (3) 確認しています。
- (4) お客さまの「ありません」を理解した時、承知したことを伝える時に言います。
- (5) トピックです。座席に「お」をつけます。
- (6) 予約の状況を説明しています。予約には「ご」をつけます。「お」をつける時と「ご」をつける時と何が違うのでしょうか。
- (7) お客さまに何を渡しているのか、情報を提供しています。「でございます」はどう言う意味ですか。
- (8) お客さまに情報を提供していますから。お客さまが読みやすい向きにしてみせます。(実際に動作をつけながら練習をしてみてください)。「搭乗開始」は「ご搭乗開始」ということもできます。
- (9) お客さまを見送る時のあいさつです。

 **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] おはようございます。 [^{えがお}笑顔でおじぎ] 
あいさつ

笑顔とおじぎ（会釈）でお客さまを迎えます。「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 2 ^{あず} ^{にもつ} お預けのお荷物はございますか。
確認 (お+V-ます / お+N (^{わご}和語*))

「お」と「ご」の違いを把握します。確認することが大切です。

ポイント 3 かしこまりました。 
承知

この「おもてなしのフレーズ」は、接客場面では多く使用されます。承知した時に使える「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 ^{ごせき} お座席ですが、^{まどがわ}窓側 35A で^{よやく}ご予約 (を) いただいております。
トピック + 情報提供

お客さまに予約をもらっている状況をお客さまに伝える時によく使用します。情報提供であることをしっかり意識させてください。おもてなしのフレーズに情報提供を添えて伝えることがおもてなしの表現です。

ポイント
5

こちらがご搭乗券でございます。

情報提供

「N でございます」「N がございます」の違いについてしっかり意識させてください。「Nにございます」もあります。

ポイント
6

ご搭乗口61番 [手をそえる]、9時25分からご搭乗開始でございます。

情報提供

お客さまに手渡しする時、手を添えながら情報を伝えることがおもてなしに繋がります。搭乗券の向きや渡し方もよく、動画を見て真似させることが重要です。「搭乗開始」は「ご搭開始」ということもできます。どちらでも構いません。現役グランドスタッフによるとどちらでもいいとのことでしたので、本テキストではどちらも可能ということにいたしました。

ポイント
7

[笑顔] いってらっしゃいませ。 [笑顔でおじぎ]
見送る あいさつ




見送る時のあいさつです。笑顔でおじぎできるように練習を重ねてください。会釈か敬礼か、そして同時礼か分離礼かは、状況によって異なります。急いでいる時などは同時礼が多く、また、丁寧度を上げる時は、分離礼がいいでしょう。「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  17

かじこまりまひた  18

いっでらっしゃいませ  19

2. 口頭練習をした後、実際に動作をつけて練習してください。その時、笑顔に気をつけながら練習してください。

3. 巻末の pp. 150～151 の 1. 搭乗券、2. お食事券、3. 案内図、4. 周辺地図は、実物に近いサイズの拡大コピーを取り、学生に実際に手を添える動作をつけて練習してください。自作のものでも構いません。搭乗券の「搭乗口61番、9時25分」、①食事券の「午前6時から」、②地図：「駅」、③搭乗券の「窓側2A」、④案内図：靴売り場：3階などの情報は、レアリアに入れておいてください。これらは、覚える必要はないからです。レアリアを見ながら言えればいいのです。

まず、口頭練習（一文が長い場合、拡張練習をおこなってください）をしてから、券や地図などの渡し方の練習をします。レアリアは、お客さまが読める向きにして渡すよう注意してください。そして手の添え方は、p. 45 を確認させてから、正しい手の添え方を覚えさせてください。ペアで確認し合いながら、しっかり練習することが重要です。手を添えるときは、親指は手のひらの中に入れるよう指導してください。また、手を添えるときは、文字がお客さまに見えるよう、しっかり指し示す注意も必要です。また、拡張練習をする時は、意味機能のパターンを板書して指で指しながら、口頭練習をさせましょう。

<拡張練習>実際に搭乗券を持たせる 板書：情報提供+情報提供

Step1：「搭乗開始でございます。」

Step2：「ご搭乗口 61 番、9:25 分（ここまで搭乗券を読ませる）から搭乗開始でございます。」

Step3：「こちらがご搭乗券でございます。ご搭乗口 61 番、9:25 分（ここまで搭乗券を読ませる）から搭乗開始でございます。」

*代入練習で反復させる時も、食事券、地図、搭乗券、デパートの案内図を配布し、持たせながら、手を添えながら練習させてください。

4. ①から⑧までの名詞は、接客場面で多く使用される語彙です。ここでは理解させた上でしっかり覚えさせることも大切です。解答を確認したら、以下の例文で練習するのもいいでしょう。

- ①お座席ですが、窓側 35A でございます。
- ②ご搭乗券はこちらでございます。
- ③こちらのお渡しは、明日の午後 1 時でございます。
- ④お席は窓側でございます。
- ⑤お時間は、どのくらいございますか。
- ⑥お返しの券でございます。
- ⑦お部屋は 10 階でございます。
- ⑧ご案内いたします。

5. 練習した後、それぞれの場面を考えさせてみましょう。

- ①空港チェックインカウンター
- ②ホテルのフロント
- ③レストランの受付

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: 呼びかけは何ですか?

S: 田中さま (名前) / お客さま。

T: 確認はなんですか?

S: お預けのお荷物はございますか。

また「会釈」「敬礼」「最敬礼」、手の動きも合わせて確認するとよいでしょう。P45の文化ノートを確認しながら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. 山田さま、お預けのお荷物はございますか。

B. お座席ですが、窓側 35A でご予約をいただいております。

C. ご搭乗口 61 番、9 時 25 分からご登場開始でございます。

② A. 山田さま、お預けのお荷物はございますか。

B. お座席ですが、通路側 28C でご予約をいただいております。

C. ご搭乗口 36 番、10 時 50 分からご登場開始でございます。

③ 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チェックインカウンターに見立てて、練習してみましよう。

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、はどんな表情でいますか？

S: 困った表情です (困った表情をさせる)。

2. 良い人間関係を構築するための問題です。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、学習者にいろいろな表情で話しかけ、どの表情がいいか考えさせるとよいでしょう。

3. 生教材を使ってする問題です。手の動きは P45 の文化ノートを見ながら確認しましょう。代入箇所はいろいろなバリエーションできるように促しましょう。学生同士で難しい場合は、先生がお客側になり、質問してみるとよいでしょう。

例) T: 座席はどこですか？

S: お座席は 35A でございます。

T: レストランはどこですか？

S: レストランは 6階でございます。

4. 予約の確認を復習する問題です。まず、トピックと情報提供の意味機能を確認しましょう。

例) T: トピックは何ですか？

S: お座席ですが/レストランですが/お時間ですが。

T: 情報提供は何ですか？

S: 窓側 35A でございます。

5. 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、スタッフ役とお客さま役を決めます。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、何も見ずに実際のチェックインカウンター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。

6. 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2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。