

第3課「心配り」 セクションI「ご案内」



考えましょう

1. 空港のインフォメーションカウンターに外国人観光客が来ました。空港近くのホテルに泊まるため、ホテル行きのバス停を探しています。どのような案内をしますか。

お客さまにとって一番いい案内というのは、そのバス停まで一緒に行くことです。しかし、その場を離れられないことも多々あります。そのような場合は、地図を渡したり、地図がなければ紙に書いたりし、お客さまが理解できたと確認できるまで分かりやすく説明することが大切です。この設問はバス停ですので、バス停に番号や名前があればそれを伝え、もしバスの色なども分かれば伝えてあげると親切でしょう。空港施設は働いている人にとっては頭の中で場所を把握していますが、初めて来た人にとっては全くイメージできません。その上、日本語が分からないお客さまであればなおさら不安でしょう。ですので、自信を持って確実な案内をしましょう。「多分～番です」や「～の方だったと思います」などの曖昧な表現を使った案内は余計に混乱するだけです。分からないのであればきちんと調べ、正確な情報を伝えましょう。

2. 言葉が通じないお客さまや障害があるお客さまもいらっしゃいます。そのようなお客さまに対して、どのように場所の案内をしますか。

①言葉が通じないお客さま

言語が異なる場合、身振り手振りを使って説明しなければなりません。また、本当に理解できているか確認することも難しい場合、その目的地まで誘導しましょう。また、何度も聞き返してくる場合、スタッフは同じ言葉でゆっくり説明しても分かりません。他の言葉を使って、別の言い方で伝える工夫をしましょう。

②視覚障害のあるお客さま

正面から必ず話かけましょう。特に、空港などの混雑している場ではまっすぐ歩くことも困難です。必ずお客さまの目的地までご案内しましょう。視覚障害のあるお客さまにとって、音声から得られる情報がすべてです。声の表情で相手の人

柄がわかります。ご案内するときは、お客さまの斜め前に立ち、自分の肘の上あたり、もしくは肩に手を置いてもらい誘導します。

その際、必ず声をかけてからお客さまのからだにふれるようにしましょう。少しの段差でもつまずくことがあるので、特に足元には注意を払わなければなりません。また、視覚障害といっても、全く見えない人、光は感じるができる人、視野の一部だけ見える人など様々です。お客さまに確認しながら誘導しましょう。

③聴覚障害のあるお客さま

聴覚障害のあるお客さまのコミュニケーション方法は、手話や筆談、相手の口の動きを見て会話をする（読話）などさまざまです。筆談では、必要な情報だけ書くようにしましょう。読話は、はっきりと口をあけて言葉を発するようにしましょう。マスクをしていたり、話の途中で下を向いたりすると理解できません。場所の案内の時は、必ず地図をお渡しするようにしましょう。なければ、簡潔に分かりやすく書いてさしあげましょう。お客さまの様子を見て、理解できていないようであれば、必ずその場まで誘導しましょう。

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（ ）「あちらでございます」とご案内する時は、腕を伸ばします。
- ②（ ）お客さまの行きたいところが右側にある時は、左手を使います。
- ③（ ）近いところを案内する時は、腕を縮めます。

<正解>

- 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 ここでは学習者の気づきを引き出します。
心配りを表す会話です。ご案内する時は手を添えましょう。

【会話1】〔デパートでお客さまとスタッフが話しています〕

- ① お客さまがスタッフのところにきました。何と言ってあいさつをしますか。
- ② お客さまがお手洗いはどこか聞いてきました。あそこにある時、何と言って案内しますか。

【会話2】〔ホテルでお客さまとスタッフが話しています〕

- ③ お客さまがこのホテルにプールはあるかと聞いてきました。ある時、何と言いますか。
- ④ プールは本館の地下1階です。お客さまに何と丁寧に言うと思いますか。
- ⑤ 「このエレベーターを利用してください」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。
- ⑥ 「プールはエレベータを降りて、そのまま、まっすぐ進んでください」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。
- ⑦ 「左側にプールの入り口があります」を丁寧に言う時、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

心配りを表す会話です。ご案内する時は手を添えましょう。

【会話1】〔デパートでお客さまとスタッフが話しています〕

- (1) 「いらっしゃいませ」はいつ使うあいさつですか

(2)「あちらでございます」はどんな時、使いますか。そしてこれを言う時、動作はどうしますか。

【会話2】〔ホテルでお客さまとスタッフが話しています〕

- (3)「プールは本館の地下1階でございます」は、何ですか。
(4)「こちらのエレベーターをご利用ください。」は何ですか。
(5)「そのまま、まっすぐお進みください」は何ですか。
(6)「左側にプールの入り口がございます」は何ですか。

〈シート②の答え〉:

- (1) お客さまを迎える時、使うあいさつです。
(2) 遠くにあるものを案内する時使います。p.55 を見てください。皆さんでやってみましょう。(方向を指し示しながら)「あちらでございます」
(3) 情報提供です。お客さまにプールの場所の情報を説明しています。
(4) お願いします。お願いするとき、「ご +V-~~する~~ +ください」(板書)と言います。
(5) お願いします。そのまままっすぐ進むように案内する時にお願いします。
お願いの時は、(4)のほか、「お +V-~~ます~~ +ください」(板書) も言います。
(6) 情報提供です。プールの詳しい情報を伝えています。

 **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 あちらでございます。
情報提供



「あちらでございます」「こちらでございます」「そちらでございます」を手で方向を指し示しながら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
2

プールは本館^{ほんかん}の地下^{ちか} 1階でございます。
情報提供 (NはNでございます)

8階は、「はちかい」と発音する方が丁寧とされています。お客さまにより詳しい情報を伝えることでおもてなしにつながります。

ポイント
3

こちらのエレベーターをご利用^{りよう}ください。
お願い (Nを+ご+V-する+ください)

「ご」がつくか「お」がつくか、しっかり理解させましょう。

ポイント
4

そのまま、まっすぐお進み^{すす}ください。
お願い



「お +V-~~ます~~ +ください」の形です。「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
5-1

左側^{がわ}にプールの入り口がございます。
(場所+側^{がわ})

(場所)+側は、接客場面でどこに何があるかを説明する時によく使います。課が進むにつれ度々、出てきます。

ポイント
5-2


左側^{がわ}にプールの入り口がございます。
情報提供


プールの場所を詳しく説明するため、情報提供をします。「ございます」の前に「に」がつく時と「で」がつく時、「が」がつく時、それぞれ意味が異なるので、しっかり意識させましょう。

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

あちらでございます  20

そのまま、まっすぐお進みください  21

2. 必ず、動作をつけながら練習させてください。
3. 代入練習の口頭練習です。語彙を確認したらなるべく本を読ませずに代入練習させてください。「**情報提供**」と板書し、それを見せながら、代入練習を行います。まず「エレベーターはあちらでございます」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。キューとして、絵教材を用意してもいいでしょう。動作（手を使って示す）をしながら言わせましょう。口頭練習ができたら、立たせて動作をつけて言わせてください。
4. 代入練習の口頭練習です。語彙を確認したらなるべくテキストを読ませずに代入練習させてください。まず「ジムは地下1階でございます」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。キューとして、絵教材を用意してもいいでしょう。
5. 何があるか「**情報提供**」の代入練習で、板書で**情報提供**と見せながら練習させてください。代入練習の口頭練習をしましょう。語彙を確認したらなるべく本を読ませずに代入練習させてください。①、②、③、④の絵教材を準備し、しっかり口頭練習しましょう。

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案内の**情報提供**は何ですか?

S: プールは本館の地下1階でございます。

T: エレベーター利用のお願いは何ですか?

S: こちらのエレベーターをご利用ください。

また手の動きなど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. プールは本館の2階でございます。
B. あちらのエレベーターをご利用ください。
C. 左側にプールの入口がございます。
- ② A. プールは本館の3階でございます。
B. そちらのエレベーターをご利用ください。
C. 右側にプールの入口がございます。
- ③ A. プールは本館の6階でございます。
B. こちらのエレベーターをご利用ください。
C. つきあたりにプールの入口がございます。

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ホテルのロビーに見立てて、案内してみましょう。