

## 第3課「心配り」 セクション2「誘導」



### 考えましょう

1. 次のようなお客さまが来ました。どのような誘導がいいと思いますか。
- 80歳くらいのお客さま：とても元気です。ゆっくりですが、階段も問題なく上ることができます。
- ① 歩く距離は長くなるが、階段ではなくエレベーターを使って誘導した。
  - ② 階段は5段くらいなので、お客さまに確認してから階段を使用し、一番近い方法で誘導した。
  - ③ お客さまと同じ速さで歩くと時間がかかるので、車いすを用意し、それに乗ってもらい誘導した。

一番いい誘導方法は、「②」です。

少し距離がある誘導をする前には、必ずお客さまに確認をとりましょう。スタッフの勝手な判断で誘導することが、お客さまにとって最善の方法とは限りません。

- ①は、階段を上るのが大変だな、という勝手な判断でエレベーターを使用しました。結局、歩く距離が長くなり時間もかかります。
- ②は、最短距離でのご案内です。ここでは、階段は5段くらいとなっているので、階段を使用できたかもしれませんが、階段で2階、3階までとなるとお客さまはこの誘導を選んだか分かりません。ここで重要なのは、お客さまに確認をし、誘導するということです。
- ③もスタッフの「時間がかかるのはよくない」という勝手な判断です。お客さまは時間がかかっても歩きたいという思いがあるかもしれません。特に、お客さまが必要としていない、要望していない車椅子を勝手に用意し、乗ってもらうことは決していい判断だとは言えません。特に、ご高齢の方は、まだまだ元気だという気持ちも強く、特に尊敬の気持ちを持って接することが大切です。言葉選び、行動も慎重にしましょう。

2. 目的地まで誘導する時、お客さまとどのような会話をしたらいいと思いますか。

誘導するということは、ある程度距離もあります。その間、無言で誘導するのではなく、会話をしながら誘導しましょう。好ましい話題は、天気、食べ物(食事)、趣味、ニュースなどの身近な話題です。政治や宗教、またお客さまのプライベートなことを聞くのは好ましくありません。会話といっても、お客さまは友達ではありません。話し方、話す内容にも気をつけなければなりません。

### 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 ( ) お客さまを誘導する時は、お客さまの横に並んで歩きます。
- ② ( ) エレベータを使う時、お客さまが1人であれば最初にお客さまが先に乗り、そのあとにスタッフが乗ります。
- ③ ( ) 階段を使う時は、お客さまは、スタッフのななめ前の位置に来るようにします。

<正解と解説>

- ①正解：× (お客さまよりも2、3歩前を歩きます)
- ②正解：○
- ③正解：× (スタッフが、お客さまのななめ前の位置に来るようにします。)

## 🗨️ 見てみましょう②

### 会話文を見る前に シート①

心配りを表す会話です。誘導する時は手をそえましょう。

[ホテルのチェックインが終わり、ベルスタッフが部屋まで誘導しています]

- ① お客さまをお部屋まで誘導する前に何と仰いますか。
- ② 情報提供で「こっちへどうぞ」を丁寧に言う時は何と仰いますか。
- ③ お客さまと一緒にエレベーターに乗って 10 階のボタンを押した後、「お客さまの部屋は 10 階です」と案内しますが、丁寧に言う時は、何と仰いますか。

[エレベーターを降りる]

- ④ エレベーターを降りてから方向を指し示しながら、「こちらです」を丁寧に言う時は、何と仰いますか。

[しばらく歩いてお客さまの部屋の前に着く]

- ⑤ お客さまの部屋について「ここが部屋です」を丁寧に言う時は何と仰いますか。
- ⑥ お客さまに部屋に入ってもらう時、何と仰いますか。
- ⑦ お客さまを部屋に誘導したら、何と仰いますか。
- ⑧ 最後にお客さまに何と仰いますか。

### 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⑧まで何と仰っていましたか。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


[ホテルのチェックインが終わり、ベルスタッフが部屋まで誘導しています]

- (1) 「では、お部屋までご案内します」は何ですか。いつ言いますか。どうして言いますか。

- (2)「こちらへどうぞ。」は何ですか。
- (3) エレベーターに乗ったあと、行き先の10階のボタンを押し、「お客さまのお部屋は10回でございます。」と言いました。これは何ですか。
- (4)お客さまがエレベーターを降りるまで、スタッフは何をしていましたか。  
p.61の動画9を見てください。
- (5)こちらでございます」と言いましたが、これは何ですか。  
〔しばらくお客さまと歩く〕
- (6)p.61の通路の写真と動画7を見てください。スタッフはどのように歩いていましたか。動画7を見て確認しましょう。  
〔お客さまの部屋の前に着く〕
- (7)「こちらがお部屋でございます」は何ですか。
- (8)スタッフが「どうぞ」と言った時、スタッフの手はどうでしたか。
- (9)「ごゆっくりお過ごしください」とお願いを言っていました。他にどんなお願いが言えますか。
- (10)「失礼します。」とあいさつを言った後は何をしますか。

〈シートの答え〉:

- (1) 部屋まで案内する時の行動表明です。お客さまを誘導する前にこれから何をするのか、行動表明を言います。それが心配りです。「こちらへどうぞ」を言う前の前置きのフレーズです。
- (2) こちらへ誘導する時言います。
- (3) 情報提供です。
- (4) エレベーターのドアを押さえていましたね。
- (5) 情報提供です。
- (6) お客さまの斜め前を歩いていましたね。
- (7) 案内の情報提供です。
- (8) 手を添えながら「どうぞ」と言っていました。p.61の通路の写真を見てください。
- (9) 「ごゆっくりお休みください」や「ごゆっくりおくつろぎください」など。これはゆっくり過ごしてもらう時のお願いです。
- (10) おじぎをします。「失礼します。」は部屋を出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。

<b>ポイント 1</b>	お部屋までご案内します。 行動表明 (ご + V- する)	
-------------------	----------------------------------	---

スタッフがこれから何をするのかを伝えることが**行動表明**です。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習しましょう。

<b>ポイント 2</b>	こちらへどうぞ。[誘導する] 誘導	
-------------------	----------------------	--

お客さまの行きたいところまでお連れするのが**誘導**です。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習しましょう。

<b>ポイント 3</b>	[ <sup>ほうこう</sup> 方向を <sup>さしめ</sup> 指し示しながら] <b>こちらで</b> ございます。 誘導 + <sup>ほうこう</sup> 方向の <b>情報提供</b>	
-------------------	--	---

「こちらでございます」の動作がきれいにできるよう練習させてください。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習しましょう。P.61 の通路、動画7が参考になります。

<b>ポイント 4</b>	[しばらく歩いて部屋の前に着く] <b>こちらが</b> お部屋でございます。 誘導 + <sup>あんない</sup> 案内の <b>情報提供</b>	
-------------------	---	--

お客さまの部屋がここであることを伝えることが**情報提供**です。

ポイント  
5

どうぞ。  
ゆうどう  
誘導の **情報提供**



ここで鍵の開け方などを説明します。「どうぞ」はお客さまを部屋の中に誘導するときにも使います。「おもてなしのフレーズ」ですので、手を添えてしっかり口頭練習しましょう。

ポイント  
6

ごゆ<sup>す</sup>っくりお過<sup>す</sup>ごしく下さい。[おじぎ]  
**お願い** (お+V-ます+ください)



「ごゆ<sup>す</sup>っくりお過<sup>す</sup>ごしく下さい」が最も一般的に使われます。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習しましょう。チェックインが終わったフロントのスタッフも言ったりします。

ポイント  
7

しつれい  
失礼いたします。[おじぎ]  
**あいさつ**




部屋を出るときや入るときなど様々な場面で「失礼します」を使います。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習しましょう。


## 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

ご案内します  22

こちらへどうぞ  23

こちらでございます  24

どうぞ  25

ごゆっすりお過ごしください  26

しつれいいたします  27

2. お客さまを誘導する代入の口頭練習です。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。「**誘導：行動表明＋誘導**」を板書し、「お部屋までご案内します。こちらへどうぞ。」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。反復練習をする時は、板書した意味機能を見せながら反復させてください。そして、ただ、言わせるだけでなく、動作をつけてください。キューとして、絵教材を用意してもいいでしょう。立たせて言わせてください。
3. 代入の口頭練習が終わったら、実際にエレベーターを使って練習してみましよう。エレベーターがない時でも立たせて練習させてください。**誘導**を板書し、意識させましよう。

4. 通路を長く歩く時は、天気や観光の話をするといいますが、解答に例がありますので参考にしながら、その会話の練習もさせてください。
5. お客さまにこれから何をするか **行動表明** の代入の口頭練習です。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。  
④の「電話する」は「お電話いたします」になりますが、どうしてなのか、学生に確認しましょう。
6. お客さまにゆっくり過ごすようお願いする時の代入の口頭練習です。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「ごゆっくりお過ごしください。」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。「ごゆっくりおくつろぎください」は、なかなか言えないと思いますので、拡張練習をおこなってください。なかなか言えない場合は、次のように言わせてください。後ろから拡張しているので、発音は常に同じです。もし、前から区切って練習してしまうと全ての発音は変わってきてしまい、無駄な練習となってしまいます。このように語彙を拡張する場合、言葉の意味はなくなるのですが、発音の音はしっかり、正しく言うことができるのです。

Step 1 : 「ぎください」

Step 2 : 「ろぎください」

Step 3 : 「つろぎください」

Step 4 : 「くつろぎください」

Step 5 : 「おくつろぎください」

Step 6 : 「ごゆっくりおくつろぎください」

また、「ゆっくり」は和語ですが、なぜ「ご」がつくのかという質問があった場合は、例外だと伝えてください。



## 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: 誘導は何ですか？

S: こちらへどうぞ/こちらでございます。

T: 目的地の情報提供は何ですか？

S: お客様のお部屋は 10 階でございます。

またお辞儀、手の動き、お客さまとの距離感も合わせて確認するとよいでしょう。p.61 の文化ノートを確認しながらするとよいでしょう。

### ①～② 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. スパは 5 階でございます。

② A. バーは 3 8 階でございます。

### 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ホテルに見立てて、練習してみましょう。

## 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: こちらへどうぞ/あちらでございますの時、手はどうしますか?

S: (手の高さを意識してあげる)

T: お客さまを誘導する時、お客さまのどこを歩きますか? どれくらいの距離で歩きますか?

S: ななめ前です。これくらいです (実際に歩かせてみる)。

2. 案内する時の手の指し示しを確認するための問題です。こちら、そちら、あちらの手の高さ、指は揃ってるかチェックしましょう。難しい場合は、p.61の文化ノートをチェックしながらするとよいでしょう。

3. 生教材を使ってする問題です。手の動きは p.45 の文化ノートを見ながら確認しましょう。誘導の時の留意点は p.61 の文化ノートを確認しましょう。代入箇所はいろいろなバリエーションでするように促しましょう。学生同士で難しい場合は、先生がお客さま側になり、質問してみるとよいでしょう。

例) T: コインロッカーはどこですか?

S: 4階でございます。

T: 授乳室はどこですか?

S: 授乳室は3階でございます。

4. 実際にお客さまを誘導する練習です。教室の外で実際に誘導するのが難しい場合は、教室の中でロビー、エレベーター、部屋を設定して、歩く時の位置、距離感なども確認しましょう。

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、何も見ずに実際のデパート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3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。