

第4課「相手を思う心」 セクションI「確認」



考えましょう

事例を読んで考えましょう。

①事例：【あなたは日本料理店のスタッフです】

日本料理店に外国人観光客が来ました。メニューには写真がありません。お客さまは何を注文したらいいのかわからないようで、「すべておまかせします。」と言われました。何を確認しますか。

②事例【あなたはホテルのコンシェルジュです】

お客さまに「日本のおみやげを買いたいんだけど」と言われました。どのようにご案内しますか。

①まずは食べられないものはないかを確認しましょう。特に、アレルギーがある場合、命にかかわることですので、しっかりと確認することが大切です。その時に、「食べられないものはありますか。」と聞くと、嫌いだから食べられないもの、と思って答えるお客さまもいますので、はっきりと「食べられないものや、アレルギーなどありますか。」と聞くようにしましょう。そして、おおまかな予算も確認するといいでしょう。食べられる量もわかりませんので、最初からたくさん注文するのではなく、時々お客さまの様子をうかがったり、コミュニケーションをとりながら注文していくといいですね。ただし、お客さまによっては、何度も確認されるのが嫌な方もいらっしゃいます。確認しなければならないことは、最初に確認し、お客さまの様子を見て必要に応じてその後も対応しましょう。

②おみやげも、食べ物や雑貨、着るものなどさまざまです。おみやげを送る相手がどのような人なのか、性別、年齢など、分かる範囲で確認しましょう。ただ確認するのではなく、確認しながら、「(例) それでしたら、和柄のお財布はどうですか。」など、具体的に提案してすると相手もイメージしやすいですね。とにかく、お客さまとしっかりとコミュニケーションをとり、確認しながら、要望に近づけるようにすることが大切です。また、何度も同じことを聞かないように、メモをとりながら確認しましょう。

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。正しければ○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ）ドイツの人は、空気を読むのが得意です。
- ②（ ）要望をはっきりと言葉にして伝える国は、低コンテクスト文化の国です。
- ③（ ）高コンテクスト文化は、言葉で表現しますので、要望をはっきり言います。

<正解と解説>

- ①正解：×（ドイツは低コンテクスト文化なので、空気を読んだりせず、はっきりと言葉で伝えます）
- ②正解：○
- ③正解：×（それは低コンテクスト文化です）

🗨️ 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。

「相手を思う心」で応対する会話です。的確な案内をするために確認をします。

〔お客さまがホテルのコンシェルジュと話しています〕

- ①お客さまが、散歩をしながら、ついでにお昼ご飯を食べたいけど、どこかあるか聞いてきました。スタッフは、どう返答すればいいと思いますか。
- ②お客さまの要望を承知した時は、何と言うと思いますか。
- ③お客さまがどのようなお昼ご飯を食べたいのか確認する時は、何と言うと思いますか。
- ④お客さまは、「和食がいい」と言いました。どのような提案をすればいいと思いますか。

- ⑤お客さまがカードは使えるかと聞いてきました。定食屋さんだったら、カードでも払えます。何と言うと思いますか。
- ⑥お客さまを見送る時、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⑥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

- (1)スタッフは「どちらの方に行かれますか。」と確認しました。どうしてですか。
- (2)「行かれますか」は、何形ですか。
- (3)「かしこまりました。」はどんな時、使いますか。
- (4)「どのようなお食事がよろしいでしょうか。」と確認しました。どうしてですか。
- (5)お客さまは、和食を食べたいので「公園のほうですと、定食屋さんとおそば屋さんがございます。」と提案しました。どうして2つを紹介したのですか。
- (6)「定食屋さんでしたら、」はどういう意味ですか。「だったら」と「でしたら」は何が違いますか。
- (7)「カードでもお支払いいただけます。」と言いましたが、これは何ですか。
- (8)「行ってらっしゃい」は、どんな時、使うあいさつですか。お客さまが帰ってきた時は、何と言うと思いますか。

〈シート②の答え〉：

- (1)お客さまの要望に対して、一番いいご案内をするためにまずは、どこへ行くのか確認したあと、お客さまにとって一番食べたいと思う提案をします。これが相手を思う心です。
- (2)尊敬形です。受け身形と同じ活用です。

- (3)お客さまの要望を承知した時、使います。
- (4)お客さまにとって一番いい提案をするために、どんな食事が食べたいのか確認します。確認した上で、食べる場所を提案することがお客さまのことを思う心になるからです。
- (5)お客さまにどちらかを選んでもらうことができるからです。1つ提案するよりいくつかのレストランから選んでもらえるよう提案した方が丁寧です。2つ以上提案すると丁寧になります。
- (6)「定食屋さんだったら」という意味ですが、接客業では「~でしたら」と丁寧体を使うと丁寧になります。
- (7)情報提供です。お客さまにカードが使える店の情報を伝えています。
- (8)お客さまを見送る時に使います。帰ってきた時は、「お帰りなさいませ。」と言います。

 **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
1-1 どちらのほうに行かれますか。公園のほうですか。
確認

お客さまにとって一番、いいご案内をするためには、まず、**確認**が必要です。

ポイント
1-2 どちらのほうに行かれますか。公園のほうですか。
そんけいご
尊敬語

「行く」の尊敬形は「行かれます」。他に「いらっしゃいます」です。どちらも使うことができます。「使う」の尊敬形は、何か確認しておくといいです(答え:「使われる」。他に「お使いになる)があります)。尊敬語の復習が必要なら、p.18の尊敬語の語彙を復習しておくといいでしょう。また、これは、**確認**です。

ポイント 2 かしこまりました。どのようなお食事がよろしいでしょうか。
 承知 確認 (どのような+N+がよろしいでしょうか) 

お客さまの要望に対して、まずは「どのようなNがよろしいでしょうか。」などと確認することがお客さまを思うおもてなしになります。「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。

ポイント 3-1 公園のほうですと、^{ていしょくや}定食屋さんとおそば屋さんがございます。
 条件提示 + 提案


お客さまに選択権を与えることが丁寧度を上げることにつながりますので、提案は2つ以上出すよう、指導しましょう。

ポイント 3-2 ^{ていしょくや}定食屋さんとおそば屋さんがございます。
 N +がございます

提案する時は、「～がございます。」などと言いますが、この「ございます」の前には「に」「が」「で」がつきます。「～でございます」は「です」の謙譲語ですので、意味が異なり、注意が必要です。提案の情報提供です。

ポイント 4 ^{ていしょくや}定食屋さんでしたら、^{しはら}カードでもお支払いいただけます。
 条件提示 (Nでしたら) 情報提供

「Nでしたら」は「Nだったら」、「Nなら」の丁寧体になります。また、「お支払いいただけます」の場合、「支払う」は和語ですので、「お支払い」のNになり、漢語の「確認」は「ご確認」になり「ご確認いただけます」と使うことができます。

ポイント 5 いってらっしゃいませ。[おじぎ]
 あいさつ 


このあいさつのあと、会釈などのおじぎをする練習も口頭練習させてください。


同時礼でもいいですが、分離礼になるとより丁寧になります。「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

かこまりました  28

どのようなしょくじがよろしいでしょうか  29

いっぺらっしゃいませ  30

2. お客さまにとって最良の提案をするためには、どのように確認するかの練習が必要です。別冊の模範解答以外にも考えられる確認があります。お客さまにとって一番いい提案をするために、どのような確認をすべきか、学習者によく考えさせてください。

3. ここは尊敬語の復習です。代入練習ですので、なるべく教科書を見せずに口頭練習をおこなってください。その時、確認を板書してください。学習者に意識させるためです。

<代入練習> 板書：確認

教師のキュー : どこにいきますか。

学生 (スタッフ) : どちらのほうに行かれますか。

教師のキュー : よくコーヒーを飲みますか。

学生 (スタッフ) : よくコーヒーを飲まれますか。

4. お客様に情報提供をする時の表現です。「V-する(3グループ)」には「ご」がつきますので注意させてください。和語の動詞は、「お+V-ます+いただけます」となります。ここで「お」か「ご」なのか、しっかり練習しておきましょう。

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。また意味機能の順番の確認や、なぜこの意味機能を使うのかななどの確認もできればしましょう。

例) T: スタッフが言っている確認は何ですか?

S: どちらの方に行かれますか。

T: どうして確認をしますか?

S: お客様がほしいもの/したいことを知るためです。

またお辞儀なども合わせて確認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. 家族で食事したいんだけど、どっかある?
B. 車で行かれますか。
C. 歩いて行きます。
D. かしこまりました。どのようなお食事がよろしいですか。
E. 魚料理がいいかな。
F. 公園の方ですと、海の見えるイタリアンレストランとお寿司屋さんがござ

います。

G. そっか。持ち帰りできる？

H. お寿司屋さんでしたら、お持ち帰りいただけます。

② A. お土産を買いたいんだけど、どっかある？

B. どなたに買われますか。

C. 会社を買います。

D. かしこまりました。どのようなおみやげがよろしいですか。

E. お菓子がいいかな。

F. 公園の方ですと、こちらの名物のお菓子屋さんと最近できたお菓子屋さん
がございます。

G. そっか。ここから送れる？

H. 名物のお菓子屋さんでしたら、お持ち帰りいただけます。