

第4課「相手を思う心」 セクション2「一歩進んだ対応」



考えましょう

次の事例を読んで、どのような対応するか考えましょう。

事例①【あなたはホテルスタッフです】

ホテルの10階のろうかで、お客さまに「ビジネスコーナーはどこですか。」と聞かれました。ビジネスコーナーは2階ですが、奥にあるので場所がわかりにくいかもかもしれません。どのように一歩進んだ対応をしますか。

最初から分かりにくい場所にあると感じているならば、その場まで誘導しましょう。または、エレベーターまでご案内し、2階のスタッフに連絡をしてエレベーターを降りたところから別のスタッフが誘導しても構いません。ホテルによってスタッフの配置やルールなどは異なりますので、工夫して、お客さまが問題なくたどり着けるようにしましょう。

2. 事例②【あなたは空港スタッフです】

出発の搭乗手続きをしている時、お客さまが「今日、満席？」と聞いてきました。お客さまは何を期待していると思いますか。どうしてこのような質問をしたと思いますか。

これは、「満席ではなく、席に余裕があるならば、自分の隣の席をあけてほしい」というお客さまの期待からの質問です。基本的に、お客さまが購入している席は一席のみですので、隣の席を完全に空けることはできません。しかし、空席が多いようであれば、その時隣の席が空いている席にすることができます。ただ、ここで気をつけなければならないのは、隣の席を空ける約束をしないということです。実際に飛行機に乗ったら隣に人がいる、となった場合、クレームにつながることもあります。「今日、満席？」という質問に対して、「本日は少し空席がございます。もしよろしければ、隣が空いているお席に変更いたしましょうか。ただ、まだ搭乗手続きが終わってないお客さまもいらっしゃいますので、確約はできません。その点ご了承ください。」などと言そえるようにしましょう。

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。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ）お客さまの前でメモをとることは失礼です。
- ②（ ）ラウンジのスタッフが、お客さまの誕生日が今日だと聞いたら、機内のスタッフにもそれを伝えます。
- ③（ ）おもてなしのリレーとは、空港カウンターから搭乗手続きカウンター、そして機内へとお客さまを案内することです。

<正解と解説>

- ①正解：×
- ②正解：○
- ③正解：×（おもてなしのリレーとは、情報共有をすることです。）

🗨️ 見てみましょう②

会話文を見る前に シート①

「相手を思う心」で応対する会話です。このセクションでは一歩進んだ応対を学びます。

[ホテルでお客さまとスタッフが話しています]

- ①お客さまが、インド料理が食べられるところはあるか、聞いてきました。どのような確認をすればいいと思いますか。
- ②歩いて行くなら、ここから10分ぐらいのところにあるので、何と言って提案しますか。
- ③お客さまの要望がなくてもお客さまの気持ちを察してどのような一歩進んだ応対ができると思いますか。店は混んでいるかもしれませんね。
- ④お客さまの要望を聞いたあと、承知したことを伝えるために何と言うと思

いますか。

- ⑤席が空いているかどうかレストランに確認するためには、お客さまを待たせなければなりません。何と言うと思いますか。
- ⑥電話をかけて確認をしました。今だったら、席は十分に空いているようです。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)「歩いて行かれますか」は何ですか。どうして聞きますか。
- (2)「ここから歩いて10分ぐらいのところにごじます。」は何ですか。
- (3)お客さまが提案した店に行くことになりましたが、お客さまが聞いているわけではないのに「もしよろしければ、お席が空いているか確認いたしましょうか」と言いました。これは何でしょうか。
- (4)提案する時、「確認いたしましょうか」のように「～ましょうか」の形ですが、「地図で調べる」と一歩進んで応対をする時は何と言いますか。前置き表現も入れて考えましょう。
- (5)「かしこまりました。」は何ですか。
- (6)「少々お待ちください。」は何ですか。いつ、使いますか。
- (7)「今でしたら、お席は十分に空いているようです。」は何ですか。

〈シート②の答え〉：

- (1) **確認**です。お客さまに最良の提案をするために、まずどうやって行くのか確認します。またインド料理の店がホテル周辺にない場合は、そのことを伝え、他の料理店を提案するか、タクシーで行けるとところをご案内するか、お客さまの要望を確認しながら聞いていきます。

- (2)提案です。お客さまが歩いて行ける範囲の店を提案します。もし、たくさん、あるならいくつか提案し、どんな店なのか、その店の情報を伝えます。また、タクシーで行かなければならないところでも、人気のあるレストランなら提案してみることもできます。
- (3)これが一歩進んだ対応です。まず「もし、よろしければ」と提案の前置き(条件提示)を言ってから提案をします。店に席が空いているかどうか確認することは、お客さまの要望ではありませんでしたが、お客さまの気持ちを察して提案します。
- (4)「もし、よろしければ、地図でお調べいたしましょうか」と提案する時は、「～ましょうか」の形で言います。遅い時間なら、「もし、よろしければ、まだ、空いているか確認いたしましょうか。」など一歩進んだ対応ができます。この前置きはクッション言葉とされています。
- (5)承知です。
- (6)お客さまに待ってもらうお願いをする時、使います。
- (7)情報提供です。電話で確認し、お客さまに詳しい説明をしています。

 **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 10分くらいのところにございますが…。
提案 (N+にございますが…)

提案をする前にはまず、お客さまの要望について確認をします。「10分くらいのところにございますが、いかがでしょうか。」ということもできます。

ポイント 2-1 もしよろしければ、
ていめん 提案の **前置き**



「もし、よろしければ」のクッション言葉を使ってから、お客様に提案をすると、お客さまに選択権を与えることにあるので、より丁寧になります。丁寧な日本語

は敬語だけではないことを学習者に伝えていきましょう。「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
2-2

お席せきが空あいているか確認かくにんいたしましょうか。

提案 (V-ます+いたしましょうか)

二重敬語になる場合もありますが、接客では習慣的に使うことができる表現があります。「ご案内いたしましょうか」などがそれに当たります。

ポイント
2-3

もしよろしければ、お席せきが空あいているか確認かくにんいたしましょうか。

提案の前置き +

提案

= 一歩進んだ対応いっほすす おうたい

一歩進んだ対応とは提案の前置き+提案です。

ポイント
3-1

少々しょうしょうお待ちください。

待ってもらおう お願い



「お調べしますので、少々お待ちください」は、よく使う表現で、待ってもらったあとは、「お待たせいたしました」と言います。この理由+お願いのパターンは非常によく使うので覚えてもらいましょう。「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
3-2

お待ちください。

お+V-ます+ください

接客場面では、お願いの「お+V-ます+ください」の表現が非常に多いです。

ポイント
4

今でしたら、お席せきは十分に空あいているようです。

情報提供


(V+ようです)

接客場面ではお客さまに情報提供をすることが多いです。

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

もしよろしければ  31

しょうしょうおまちください  32

2. 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。まず、スタッフの「もしよろしければ、ご案内いたしましょうか。」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。必要であれば、拡張練習をしてから代入練習をしてください。代入練習をする時は、**提案の前置き+提案**を板書し、指で示すなどして意識させてください。

<拡張練習> 板書：**提案の前置き+提案**

Step 1 : 「ご案内いたしましょうか。」

→ **提案**

Step 2 : 「もしよろしければ、ご案内いたしましょうか。」 → **提案の前置き+提案**

<代入練習> 板書：**提案の前置き+提案**

教師のキュー : 案内する (①、②、③、④、⑤)

学生 (スタッフ) : もしよろしければ、ご案内いたしましょうか。

このあと、学生同士ペアになってスタッフとお客さまのやり取りを練習させてください。

3. 授業の前に模範解答を別冊で確認し、授業では、学生からのアイデアがたくさん、出るよう促してください。

4. 提案の代入の口頭練習です。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。まず、スタッフの「10分ぐらいのところにございます

が…」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。そしてペアワークを行なってください。

<代入練習>

教師のキュー : 10分ぐらいのところ→(①、②、③、④、⑤、⑥)

学生(スタッフ): 10分ぐらいのところにございますが……

このあと、学生同士ペアになってスタッフとお客さまのやり取りを練習させてください。

ワークシート (ルビ付きの問題シートも別にダウンロードできます。)

<ペアワーク>

お客さまのシート

お客さま: すみません。おそばが食べられるところってありますか。

スタッフのシート

提案: 10分ぐらいのところ

スタッフ: _____

(正解を先生と確認した後で①から⑥までをしましょう。)

提案: ①駅の近く

提案: ②歩いてすぐのところ

提案: ③8階

提案: ④地下1階

提案: ⑤コンビニの右側

提案: ⑥郵便局の左側

5. 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。まず、スタッフの「今でしたら、お席は十分に空いているようです。」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。

<代入練習>

教師のキュー : 今でしたら、席は十分に空いている→(①、②、③、④)

学生(スタッフ): 今でしたら、お席は十分に空いているようです。

この後、ペアでスタッフとお客さまのやり取りを練習させてください。

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。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どの確認もできればしましょう。

例) T: 確認のあとは何をしますか?

S: 提案をします。

T: 提案のあとは何をしますか?

S: 一歩進んだ応対をします。

時間と学習者のレベルに余裕があれば、他の場面での「一歩進んだ応対」はどのようなことができるか話してみるのもよいでしょう。

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. すみません、ジムに行きたいんだけど。
B. 今から行かれますか。
C. こちらの建物の9階にございますが…。
D. もしよろしければ、ご予約いたしましょうか。
E. 今でしたら、利用可能の/ご利用いただけるようです。
- ② A. すみません、安い店で食べたいんだけど。
B. 何名さまで行かれますか。
C. 歩いて20分くらいのところにラーメン屋がございまして、コンビニもございまして…。

D. もしよろしければ、タクシーをお呼びいたしましょうか。

E. タクシーはあと5分ほどで来るようです。

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のコンシェルジュデスクに見立てて、練習してみましよう。

第4課

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: いってらっしゃいませのおじぎはどうしますか?

S: いらっしゃいませ (おじぎをする)。

T: もしよろしければの後には何をしますか?

S: **提案**をします。

2. お客様の要望に対して確認と提案をするための問題です。お客様のトピックに合わせて確認する項目が違うので、学習者と一緒に確認するとよいでしょう。また同じトピックでも確認することはたくさんあるので、それも一緒に確認しましょう。

例) レストラン: 何が食べたいか、どの辺か、いくらぐらいか、アレルギーはあるか、誰と行くかなど。

3. どんな一歩進んだ応対ができるか考える問題です。①～③の場面でお客さまの目線で、何が必要か考えさせましょう。難しい場合は、学習者に自分がお客さまだったらどうしてほしいか考えるようにさせるとよいかもしれません。

例) T: ジムに行きたい時、スタッフに何をしてほしいですか?

S: 案内してほしい/連れて行ってほしい。

4. お客さまに情報を伝える練習です。難しい場合は p.78 の会話を参考に見ましょう。

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、それぞれの表現と動作（お辞儀など）も確認します。最後に、何も見ずに実際のホテル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4課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましよう。