

第5課「迅速な対応」 セクション1「要望に応える」



考えましょう

1. 次のような職種では、お客さまからどのような要望があると思いますか。

①ホテルのフロント

- ・予約していた部屋とは違う部屋に変えてほしい
禁煙の部屋→喫煙の部屋、シングル部屋→セミダブルの部屋、隣の部屋がうるさいから違う部屋に変えてほしい（静かにするよう伝えてほしい）
- ・領収書がほしい
- ・両替をしてほしい
- ・交通機関について教えてほしい（バスの時間、目的場所までの行き方など）
- ・Wi-Fi を使いたい
- ・物品を貸してほしい（PC、充電器、変圧器、プラグ、アイロンなど）

②ホテルのコンシェルジュ

- ・観光地についての相談
- ・予約をとってほしい（レストラン、新幹線など）
- ・交通機関について教えてほしい（バスの時間、目的場所までの行き方など）

③デパートのインフォメーションカウンター

- ・フロアの案内（お手洗いの場所、お店の場所、エレベーターの場所など）
- ・購入した荷物をまとめてほしい
- ・袋がほしい
- ・デパートの外の案内（他店の場所や、最寄りの駅の確認など）

2. 次のような要望に、どのように応えますか。

【レストラン】

①カウンターの席を予約していたが、窓側のテーブル席に変更してほしい

変更可能かすぐに確認します。変更できる場合は、すぐに準備し、お客さまをお待たせしないようにしましょう。また、すぐに変更できない場合でも、少し待てば変更できるのか、すべての可能性をお客さまに伝え、その上でお客さまに選ん

でもらうことが大切です。

②コース料理を注文したいが、食べられない物がある

食べられない物がアレルギーで食べられないのかを必ず確認しましょう。アレルギーの場合、命にかかわるので、どのくらいなら食べられるのか、出汁など目に見えない形でも食べられないのか、きちんと確認して対応する必要があります。なるべく要望には、最大限応えられるようにしましょう。また、宗教上食べられない物があるお客さまもいらっしゃいます。ある程度の宗教上注意すべき食材に関しては覚えておくとすぐに対応できます。

例) イスラム教→豚肉 (豚由来の加工品)、アルコール類

ヒンドゥー教→牛肉、ブイヨン、バター、香りが強いもの (にんにく、ニラなど)

3. すぐに要望に応えられない場合、ほかのスタッフに確認するなど、お客さまを待たせることもあります。その時、どのような対応が必要ですか。

まずは、立ったままお待たせするのではなく、座ってお待ちいただくようにしましょう。待っている側は待たせている側よりも時間が長く感じます。最初から、どのくらいの時間待ってもらうのか具体的に伝えることもいいでしょう。また、その時間を超える場合や長くなる場合は、定期的にお客さまに現在の状況を伝えるとお客さまは安心します。常にお客さまを気遣っていますよ、と伝える一つの方法です。

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 () スタッフがお客様の要望を理解したり、要望に応えられるように行動すると、お客様の満足度が高まります。
- ② () 敬意を払ってもらいたいのは、スタッフである。
- ③ () お客様が要望を伝えてくるのは、お金を払うならいいサービスを受け、得をしたいと思い、期待をするからです。

<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。
迅速に対応する会話です。お客様の要望に迅速に対応することが大切です。

[レストランでお客様とスタッフが話しています]

- ① レストランのレセプションデスクお客様が来ました。何とあいさつしますか。
- ② そのお客様は、12時に予約している山本さんです。予約のあったお客様を迎える時、「お客様が来るのを心待ちにしていました」と伝える表現は、何と言うと思いますか。お客様の名前を呼びかけてから言ってみましょう。
- ③ お客様から3人で予約していたけど、1人追加してもいいかと言われました。まずは承知したことを伝えます。何と言うと思いますか。

- ④ 少し待ってもらう前にどうして待ってもらうか理由を言います。何と言うと思いますか。
- ⑤ それから席は窓側がいいとリクエストがありました。承知した時、何と言うと思いますか。
- ⑥ お客様のリクエストを承知したあと、理由を言ってから待ってもらいましょう。何と言うと思いますか。
- ⑦ お客様を待たせたあとは、何と言いますか。
- ⑧ 席へ案内する前にお客様に何と行動を表明しますか。

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③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

* 5課からシート②の形式を変えます。ご注意ください。意味機能の文法の種類が多くなってきたので、これ以降は多肢選択の方法で学んでもらいます。

- (1) 「いらっしゃいませ」はいつ使いますか。
- (2) 「山本さま」は何ですか。
a. 呼びかけ b. 名前 c. 行動表明 d. あいさつ
- (3) 「お待ちしておりました」は、何ですか。
a. 行動表明 b. 行動報告 c. あいさつ d. 理由
- (4) 「かしこまりました」は、何ですか。
a. 呼びかけ b. 承知 c. あいさつ d. 行動表明
- (5) 「すぐにお席の準備をいたしますので」は、何ですか。
a. 呼びかけ b. 承知 c. 理由 d. 行動表明
- (6) 「少々、お待ちいただけますでしょうか」は、何ですか。
a. 呼びかけ b. 承知 c. 理由 d. お願い
- (7) 「ただいまご用意いたしますので、少々お待ちくださいませ。」は何ですか。

- a. 理由+承知 b. 行動表明+理由 c. 理由+おねがい
d. 承知+理由

(8) 「お待たせいたしました」は、何ですか。

- a. 呼びかけ b. お願い c. 行動報告 d. 行動表明

(9) 「お席へご案内いたします」は、何ですか。

- a. 行動表明 b. お願い c. 行動報告 d. 承知

〈シート②の答え〉：

(1) お客さまを迎える時、言うあいさつです。

(2) a.

(3) b.

(4) b.

(5) c. & d. (お客さまがこれから何をするか言っているので行動表明の機能もあります。「すぐに」は迅速に対応しますと表明しています。)

(6) d.

(7) c. (お客さまの要望に迅速に対応する表明です。「ただいま」や「すぐに」を使い、お客さまに迅速に対応しているという気持ちを表しています。また、お客さまの応対に対して、**承知+理由+おねがい**というパターンを覚えることが重要です。これは「おもてなしのフレーズ+理由+おもてなしのフレーズ」ですので、理由の箇所の適切な言葉づかいさえできるようになると、どんな接客場面でも使用が可能となります。「ませ」をつけるとより丁寧になります。)

(8) c. (お客さまをまたせたあと、「待たせた」ことを報告しています。行動表明は、これからすることを言います。)

(9) a. (行動する前にお客さまにこれから何をするか説明しています。行動表明することで、お客さまは安心することができるので、丁寧度が上がります。相手への気遣いです。接客業で行動表明が上手にできるようになるとお客さまからの信頼も得られるようになります。単に「こちらへどうぞ」と言われ、どこに行くのかわからないままついて行くより、「お席へご案内します。こちらへどうぞ。」とどこへ行くか理解した上でスタッフについて行ける状況を作ることが大切です。一言添えることが丁

寧で「おもてなし」なのです。丁寧な表現は、敬語だけではありません。
このように一言添える気遣いで丁寧さを伝えることもできます。

 **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

お待ちしておりました。

行動報告



待っていた行動を伝えるので行動報告になります。お客さまにスタッフがしたことを伝えるのは、丁寧度が上がります。「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
2

かしこまりました。

承知




突然の要望に対して柔軟な態度で、対応できるなら、「かしこまりました」と承知したことを伝えることが、丁寧です。「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。

ポイント
3

すぐにお席の準備をいたしますので、


理由

迅速な対応をしていることを示すには「すぐに」の言葉を添えることが大切です。

ポイント 4 しょうしょう 少々お待ちいただけますでしょうか。 

お願い

待ってもらう時は、「少々お待ちください」以外にも「少々お待ちいただけますでしょうか」と言うことができます。これも「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 5 ようい たいまご用意いたしますので、しょうしょう 少々お待ちくださいませ。 


理由 + **お願い** = じんそく おうたい 迅速な対応

お客さまの要望に対し、**承知+理由+お願い**のパターンで対応しましょう。「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 6 お待たせいたしました。 

行動報告

お客さまを待たせたことに対して**行動報告**をします。待ってもらった後に使う「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 7 せき あんない お席へご案内いたします。 

行動表明 (ご+V-する+いたします)

席にご案内する前に**行動表明**をします。必要であれば、この問題シートを配布し、確認してください。「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。

次のような問題で練習してもよいでしょう。

① 案内する → _____	② 報告する → _____
③ 連絡する → _____	④ 確認する → _____
⑤ 準備する → _____	⑥ 待つ → _____
⑦ 運ぶ → _____	⑧ 呼ぶ → _____
⑨ 調べる → _____	


【解答】


- | | |
|------------------|------------------|
| ① 案内する→ご案内いたします。 | ② 報告する→ご報告いたします。 |
| ③ 連絡する→ご連絡いたします。 | ④ 確認する→確認いたします。 |
| ⑤ 準備する→準備いたします。 | ⑥ 待つ →お待ちいたします。 |
| ⑦ 運ぶ →お運びいたします。 | ⑧ 呼ぶ →お呼びいたします。 |
| ⑨ 調べる →お調べいたします。 | |


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

お待ちしております  33

しょうしょうお待ちいただけますでしょうか  34

お待たせいたしました  35

ご案内いたします  36

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、代入練習①を行なってください。次にスタッフの「すぐにお席の準備をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」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。この一文は、長いので、拡張練習で以下のように反復練習をおこなった上で代入練習②をおこなってください。

<代入練習①>：代入の部分だけを練習>

教師のキュー：席の準備をする（フラッシュカードで示してもいいです）

学生（スタッフ）：お席の準備をいたします。

教師のキュー：

- | | |
|------------|-------------|
| ①部屋の用意をする→ | ②商品の確認をする→ |
| ③席へ案内する→ | ④係のものを呼ぶ→ |
| ⑤番号を調べる→ | ⑥部屋まで持っていく→ |

*ここで気をつけなければならないのは、お部屋、お席の「お」です。それから、「ご用意いたします」、「確認いたします」「お呼びいたします」など、「ご」がつくもの、何もつかないもの、「お」がつくものなど、学習者に意識させることが重要です。ワークショップなどで実際のやり方をお見せすることを考えています。

<拡張練習> 反復：この時、**すぐに+理由+おねがい**を板書するなどして示し、
反復箇所を指で差しながら反復練習をおこなってください。

Step 1：「いただけますでしょうか。」

Step 2：「少々お待ちいただけますでしょうか。」

Step 3：「準備をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」

Step 4：「すぐにお席の準備をいたしますので、少々お待ちいただけます
うか。」

<代入練習②> この時、**すぐに+理由+おねがい**を示してください。また、**網掛**の理由が代入されることを伝えてから始めてください。

教師のキュー：席の準備をする（フラッシュカードを見せてもいいです）

学生（スタッフ）：「すぐにお席の準備をいたしますので、少々お待ちいただけます
すでしょうか。」

教師のキュー：部屋の用意をする=**理由**

学生（スタッフ）：「すぐにお部屋のご用意をいたしますので、少々お待ちいた
だけますでしょうか。」

あとは、③、④、⑤、⑥を続ける。

3. 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、スタッフの「かしこまりました。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。」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。この一文は、長いので、以下のような拡張練習で反復をおこなった上で代入練習をおこなってください。

<拡張練習> 反復：この時、**承知+ただいま+理由+お願い**を板書し、反復箇所を指で差しながら、反復練習をおこなってください。

Step 1 : 「少々お待ちください。」 → **お願い**
 Step 2 : 「お調べいたしますので、少々お待ちください。」 → **理由+お願い**
 Step 3 : 「ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。」 → **ただいま+理由+お願い**
 Step 4 : 「かしこまりました。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。」 → **承知+ただいま+理由+お願い**

この反復ができるようになったら次に代入練習をします。代入練習をする時は以下の意味機能（パターン）を見せながらおこなってください。**理由**が代入されることを伝えてから練習を行ってください。

<代入練習>：板書：**承知+ただいま+理由+おねがい**

教師のキュー：「準備をする」

学生（スタッフ）：かしこまりました。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。

教師のキュー：「用意する」

学生（スタッフ）：かしこまりました。ただいまご用意いたしますので、少々お待ちください。

③、④、⑤、⑥をする。

次にペアワークで次のシートをお客さま役の学生とスタッフ役の学生に渡してください。できたら役割を変えて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>

お客様のシート

お客様：できれば_____んですけど…。

- | | |
|-----------------|------------|
| ①新しいものと取り替えてほしい | ②アイロンを使いたい |
| ③近くのジムを知りたい | ④メニューがほしい |
| ⑤タクシーに乗りたい | ⑥席は窓側がいい |

スタッフのシート

スタッフ： 承知→ただいま+理由+おねがい

(口頭で正解を先生と確認しましょう)

- | | | |
|---------------|-------------|----------|
| ①理由→準備する | ②理由→用意する | ③理由→確認する |
| ④理由→持ってくる | ⑤理由→タクシーを呼ぶ | |
| ⑥理由→自由に言いましょう | | |

これができるようになったら、⑥では、スタッフ役はスタッフのシートは持たずに板書 (承知→ただいま+理由+おねがい) だけを見て、客の要望を聞き、適当な理由を自分で考え、言えるようになるまで練習します。お客様の要望に合わせて、適宜、承知+ただいま+理由+おねがいが言えるようになることが重要です。ペアワークが終わったらクラスの中で発表させてください。学習者のクリエイティブなアイデアを引き出すことがとても重要です。このような活動を個人化と言いますが、学生たちが場面に合わせて自分たちで考えられるようになることでお客様の要望に柔軟にそして迅速に対応することができるようになります。

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。特にここでは「行動表明」と「行動報告」の違いに気をつけるようにしましょう。

例) T: **行動表明**は何ですか？

S: ご案内いたします/お調べいたします。

T: **行動報告**は何ですか？

S: お待たせいたしました。

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. すみません、2階の部屋を予約してんですけど、5階に変更してもらってもいいですか/変更したいんですけど。
B. すぐにお部屋の確認をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。
C. はい、大丈夫です。あとできれば喫煙の部屋がいいんですけど…。
D. ただいま確認いたしますので、少々お待ちください。
- ② A. すみません、テーブル席を予約してんですけど、個室変更してもらってもいいですか/変更したいんですけど。
B. すぐにお席の確認をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。

C. はい、大丈夫です。あとできれば座敷がいいんですけど…。

D. ただいまご用意いたしますので、少々お待ちください。

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会社やホテルに見立てて、案内してみましょう。