

## 第5課「迅速な対応」 セクション2「迅速に答える」



### 考えましょう

1. あなたはレストランのスタッフです。お客さまから「この商品券、使える？」と言われました。どのように対応しますか。

#### ①使うことができると、知っている時

使えることができる旨を伝えましょう。ただし、商品券によっては期限なども記載されている場合がありますので、一度自分の手にとり、確認した上で判断するようにしましょう。

#### ②使えるかどうか、わからない時

あいまいな返答はせずに、「すぐに確認いたします」、「すぐに確認してまいります」などと、確認する旨を伝え、お待ちいただくようにしましょう。「多分使えると思いますが、一応確認します。」などと言って期待を持たせてしまうと、実際に使用できないと分かった時、あまりいい気分ではありません。

2. あなたはフロントスタッフです。ホテルのチェックインは14時からと決まっています。しかし、お客さまが12時に到着しました。大きな荷物を持ってフロントに来ました。あなたなら、どのように対応しますか。

ホテルによってルールも異なると思いますが、お部屋の準備が整っていてご案内できるのであれば、チェックインをしてお部屋にご案内しましょう。

まだお部屋の準備が整ってないようであれば、その旨を伝え、お待ちいただくか、チェックインの時間を過ぎてから戻ってきていただくようにご案内しましょう。その際、お荷物を預かるようにするとお客さまも身動きがとれていいでしょう。荷物を預かる時は、必ず貴重品が入っていないか、どの向き（横にしているのか）でも構わないのかなどを確認してお預かります。

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 ( ) お客さまの名前が分かっている場合はお名前と呼んだほうがいいです。
- ② ( ) 初めてお店にきたお客さまよりも、よく来てくれるお客さまのほうが大切です。
- ③ ( ) スタッフの価値観では判断しないで、お客さまの立場に立っておもてなしを考えることが大切です。

<正解と解説>

- ①正解：○
- ②正解：× (どんなお客さまも大切なお客さまです。他と比べるのではなく、一人一人のお客さまに向き合うことが大切です。)
- ③正解：○

 見てみましょう②

会話文を見る前に シート①

迅速に対応する会話です。お客さまの要望に迅速に応えることが大切です。

[忘れ物をしたお客さまから、ホテルのフロントに電話がかかってきました]

- ①お客さまからおもてなしホテルに電話が入りました。まず、電話に出るとき、何と言うと思いますか。
- ②お客さまは部屋にカメラを忘れたと言いました。何と言って応対すると思いますか。
- ③お客さまに名前と電話番号を書いてもらいたいです。何と言えば丁寧なお願いの言い方になると思いますか。

- ④お客さまは、「坂井かすみです。電話番号は 035-0687-5342 です。」と言いました。スタッフはどのように確認しますか。
- ⑤承知した上で、どんな行動表明を言うと思いますか。

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⑤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) 「お電話ありがとうございます。」は何ですか。
- a. お願い      b. 感謝      c. 謝罪      d. 行動表明
- (2) 「おもてなしホテルでございます。」は何ですか。
- a. 感謝      b. あいさつ（情報提供）      c. 行動表明      d. 前置き
- (3) お客さまが「部屋にカメラを忘れたみたいで…」と言いましたが、「…」は、何を言いたかったのでしょうか。お客さまの要望は何でしょうか。
- a. 困っています。
- b. 探しています。
- c. 部屋に行ってカメラを探してきてほしいです。探しています。
- d. 確認したいです。
- (4) 「すぐに確認いたします。」と迅速に対応していますが、これは何ですか。
- a. お願い      b. 感謝      c. 情報提供      d. 行動表明
- (5) 「お名前とお電話番号をお願いします」は、何ですか。
- a. お願い      b. 感謝      c. 情報提供      d. 行動表明
- (6) 「恐れ入りますが、」は何ですか。どうしてそれを言いますか。
- a. 感謝      b. あいさつ（情報提供）      c. 行動表明      d. 前置き
- (7) 「坂井さま。電話番号は 035-0687-5342 ですね。」は何をしていますか。
- a. 感謝      b. 確認      c. 行動表明      d. 情報提供


- (8) 「それではすぐに」は何ですか。  
a. 感謝      b. 行動表明      c. 前置き      d. 情報提供
- (9) 「確認してお電話いたします。」は何ですか。  
a. 感謝      b. 確認      c. 行動表明      d. 情報提供

〈シートの答えと解説〉：

- (1) b.
- (2) b.
- (3) c. (日本人のお客さまは、スタッフに遠慮して何をしてもらいたいのか、はっきり言わないことがあります。スタッフはお客さまが何をしてほしいのか考えなければなりません。これを日本語で「察する」と言います。日本は高コンテクスト文化で文脈に頼ります。p.71を確認してみましょう。このように言いたいことを「…」で言わないことを「言いさし」と言います。日本語は、言いにくいことをこのように「言いさし」表現を使います。)
- (4) d. (スタッフはこれから自分がすることをお客さまに伝えます。それが行動表明です。)
- (5) a.
- (6) d. (お客さまに名前や電話番号を言ってもらおうお願いを言うので、お願いをする前の前置きです。)
- (7) b. (確認しています。このようにお客さまが言ったことを復唱(リピート)することを、このテキストではエコークエッション(EQ)と言います。)
- (8) c. («それではすぐに」は迅速に対応することを伝える前の前置きです。)
- (9) c. (これからスタッフが何をするのか、行動表明をしています。)

 **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	お電話ありがとうございます。 <u>おもてなしホテル</u> でございます。	
	<b>感謝</b> + Nでございます	


電話に出るときの「おもてなしのフレーズ」です。このパターン **感謝+あいさつ** (情報提供) を覚えましょう。「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	部屋にカメラを <sup>わす</sup> 忘れたみたいで…。
	言いさし

言いさし表現です。

ポイント 3	すぐに <sup>かくにん</sup> 確認いたします。	
	<sup>じんそく</sup> 迅速な対応: <b>行動表明</b>	

「すぐに」は迅速に対応することを伝えます。それから、**行動表明**を言います。「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。

ポイント 4-1	<sup>おそ</sup> 恐れ入りますが、お名前とお電話番号をお願いします。	
	お願いの <b>前置き</b> + <b>お願い</b>	

お客さまに負担をかけると感じた時は、クッション言葉の**前置き**と**お願い**のパターンで言います。他にお客さまに名前を書いてもらう時や、電話をかけてもらう時などにも使います。「恐れ入りますが」の他に、「申し訳ありませんが」などの言い方もできます。「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**  
**4-2** お名前とお電話番号をお願いします。  
(お・ご)N と(お・ご)N + をお願いします

和語には「お」、漢語には「ご」がつきます。例えば、住所は「ご」がつきます。しかし、外来語にはつきませんので、メールアドレスには「お」も「ご」もつきません。必要であれば、以下のシートで確認させてください。

シート：「お」「ご」

名前→	電話番号→	住所→
予約→	用意→	変更→

**ポイント**  
**5** お電話番号は、035-0687-5342 ですね。  
EQ N は、 N ですね

接客場面では、EQ とは言わず「復唱する」と日常的に言うそうです。お客さまの言ったことを確認するために復唱することが、間違いをしないコツです。EQではなく、復唱と教えた方がいいかもしれません。


**ポイント**  
**6** それではすぐに かくにん確認してお電話いたします。  
前置き それではすぐに+ **行動表明** V-て+ (お・ご) V-する + いたします


お客さまの要望に迅速に対応するために「それではすぐ」と前置きしてから行動表明すると、お客さまの心理を捉えることができます。お客さまの立場に立ってお客さまの要望にはすぐに対応していますよというサインを送ることができます(参考 p.93)。「それでは」の代わりに「では」を使うこともできます。


## 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

おでんわありがとうございます。おもてなしホテルでございます  37

すぐにかぐにんいたします  38

おそれいりますが  39

2. お客様の要望に迅速に答え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。まず、スタッフの「かしこまりました。ではすぐにお調べいたします」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。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、迅速な応対＝承知＋前置き＋行動表明を板書し、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：「お調べいたします。」

Step 2：「では、すぐにお調べいたします。」

Step 3：「かしこまりました。ではすぐにお調べいたします。」

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。学生ができるようになるまで何度も練習してください。行動表明の箇所を代入するよう伝えましょう。

<代入練習>：迅速な応対＝承知＋前置き＋行動表明の板書

教師のキュー：「調べる」

学生（スタッフ）：かしこまりました。ではすぐにお調べいたします。

教師のキュー : 「用意する」

学生 (スタッフ) : かしこまりました。ではすぐにご用意いたします。

③、④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>

お客さまのシート

お客さまの要望 : \_\_\_\_\_ なんですけど…。

例) 電話番号を知りたい

お客さま : 電話番号を知りたいなんですけど…。

①子ども用のいすを使いたい

②4時から会議室を使いたい

③アイロンがほしい

④予約を変えたい

スタッフのシート

スタッフ : 迅速な対応 = 承知 + 前置き + 行動表明

(口頭で正解を先生と確認しましょう)

①行動表明 → 用意する

②行動表明 → 予約する

③行動表明 → 持っていく

④行動表明 → 変更する

上記の練習が終わったら、スタッフ役はスタッフのシートは持たずに板書 (迅速な対応 = 承知 + 前置き + 行動表明) だけを見て、客の要望を聞き、それに合った行動表明を自分で考え、言えるようになるまで練習します。お客さま役は自由に要望を考え、スタッフはその要望に合った迅速な対応ができ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。個人化の活動は、学生自身で考えられるようになることで、接客業に就いてからもお客さま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るのです。



3. 迅速な対応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、代入練習①と代入練習②をし、次にスタッフの「それでは、すぐにお調べして、ご連絡いたします」の反復練習を行います。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③をおこなってください。この方法でやれば、本を見せなくても口頭だけで言えるようになるはずです。そのコツをワークショップでお見せできると思います。

<代入練習①> 行動表明の板書

教師のキュー : 連絡する

学生 (スタッフ): ご連絡いたします

教師のキュー : 電話する

学生 (スタッフ): お電話いたします

\*この2問がしっかりできるようになったら、

②報告する      ③部屋まで持っていく      ①連絡する      ②電話する

のキューを出す。

\*この時の③の部屋が「お」になることに注意。

<代入練習②> 行動表明の板書

教師のキュー : 調べる/連絡する

学生 (スタッフ): お調べして、ご連絡いたします

教師のキュー : 確認する/報告する

学生 (スタッフ): 確認して、ご報告いたします

\*この時の確認には「ご」がつきません。

教師のキュー : 用意する/部屋まで持っていく

学生 (スタッフ): ご用意して、お部屋までお持ちします。

\*この3問がしっかりできるようになったら、

①調べる/連絡する    ②確認する/報告する    ③用意する/部屋まで持っていく

のキューを出す。

次に拡張練習をします。

この時、**前置き+行動表明**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。ただ、反復するだけでは、いつまで立っても言えるようになりません。しっかり、指で**行動表明**、**前置き+行動表明**と指しながら練習させることが大切です。なぜなら、学生は意味を考えながら言っているからです。意味のない活動は無意味な活動に等しいです。

<拡張練習> 板書：**前置き+行動表明**

Step 1 : 「ご連絡いたします。」	→ <b>行動表明</b>
Step 2 : 「お調べして、ご連絡いたします。」	→ <b>行動表明</b>
Step 3 : 「すぐにお調べして、ご連絡いたします。」	→ <b>前置き+行動表明</b>
Step 4 : 「それでは、すぐにお調べして、ご連絡いたします。」	→ <b>前置き+行動表明</b>

<代入練習③> この時、**前置き+行動表明**を示してください。

教師のキュー : 調べる/連絡する (フラッシュカードを見せてもいいです)

学生 (スタッフ) : 「それでは、すぐにお調べして、ご連絡いたします。」

教師のキュー : 調べる/電話する

学生 (スタッフ) : 「それでは、すぐにお調べして、お電話いたします。」

あとは、②、③、①を繰り返し行う。

この練習が終わったら、ペアにさせ、一人は客 (自由に要望を考える)、一人はスタッフになり、客の要望に合った**前置き+行動表明**を言えるようにしてください。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。個人化の活動は、学生自身で考えられるようになりますので、接客業に就いてからもお客さま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。

4. EQ の口頭練習です。まずは、先生がお客さまの役になり、言います。授業で行う場合、スタッフ役でない学生も、メモを取らせ、クラスをコントロールしましょう。そしてペアワークの練習をします。

教師のキュー（客）：「電話番号は、0477-336-4649 です。」

学生（スタッフ）：「お電話番号は、0477-336-4649 ですね。」

\*この時、電話番号、部屋、座席には「お」がつき、「住所」には「ご」がつくことを意識させましょう。

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

お客さま：\_\_\_\_\_は\_\_\_\_\_です。

例) 電話番号/0477-336-4649

お客さま：お電話番号は、0477-336-4649 です。

①部屋・884

②座席・34C

③住所・東京都杉並区城西 2-1-4

④電話番号/ \_\_\_\_\_（自由）

スタッフのシート

スタッフ：EQ

（口頭で正解を先生と確認しましょう）

①EQ→

②EQ→

③EQ→

④EQ→

\*この活動では、聞き返しのストラテジーを使えるようにならなければなりません。以下のようなやり取りができるようになるといいでしょう。間違えた場合は、「大変、失礼いたしました。」と一言添えることが大切だと伝えてください。

住所や名前は大変、聞き取りにくいです。何度も聞き返しが必要かもしれませんし、漢字の読み方やスペルも大変です。VはヴィクトリーのV、BはボーイのBなどと区別していきます。外国人従業員のインタビュー調査によると、電話での聞き取りは、書いてもらうことができず、日本人の名前、地名などの聞き取りが、何よりも難しいそうです。また、対面の応対で書いてもらったとしても漢字を崩し字で書くお客さまが多いらしく、そんな時は、読めずに日本人スタッフに手伝ってもらったりするのだそうです。日本人スタッフも外国人の手書きは、読みにくいものもあるらしく、苦勞するそうです。

<聞き返し>

お客さま：座席は 34C です。

スタッフ：お座席は 35C ですね。

お客さま：いえ、34C です。

スタッフ：大変、失礼いたしました。 34C ですね。

お客さま：はい、そうです。

スタッフ：かしこまりました。

5. **お願いの前置き+お願い**の代入の口頭練習です。和語と漢語の語彙を確認したならばなるべく本を読ませずに代入練習させてください。②の日にち→お日にち、③の確認→ご確認、④の名前の記入→お名前のご記入、など注意が要ります。まず、拡張練習をします。スタッフの「恐れ入りますが、お電話番号をお願いします」を拡張練習で反復練習を行います。その時、「前置き+お願い」を板書し、それを教師が手で添えながら反復するようにしてください。

<拡張練習>

Step 1：お電話番号をお願いします。

→**お願い**

Step 2：恐れ入りますが、お電話番号をお願いします。

→**前置き+お願い**

それから代入練習をしてください。この方法でやれば、本を見せなくても口頭だけで言えるようになるはずです。

<代入練習>

教師のキュー：電話番号

学生：「恐れ入りますが、お電話番号をお願いします」

教師のキュー：名前と住所

学生：「恐れ入りますが、お名前とご住所をお願いします」

この2問を繰り返して、練習してから②、③、④、①を練習してください。

## 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。特にここでは電話での会話なので、声のトーンに気をつけましょう。またEQは初めて出てくるので、練習しましょう。聞きながらメモを取る練習もさせるとよいでしょう。

例) T: EQは何をすることですか？

S: お客様の言ったことを繰り返すことです。

### 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、先ほどチェックアウトしたんですが、部屋に本を忘れたみたいです…。
- B. ではすぐに確認いたします。恐れ入りますが、お名前とお電話番号をお願いします。
- C. かしこまりました。それではすぐに確認してお電話いたします。
- ① A. すみません、荷物が届いてないんですけど…。
- B. ではすぐにお調べいたします。恐れ入りますが、お名前とお電話番号をお願いします。
- C. かしこまりました。それではすぐにお調べしてお電話いたします。

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や会社に見立てて、練習してみましょう。

第5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: お客さまにお願いする時はどうしますか?

S: 恐れ入りますがとってお願いします。

T: お客さまから要望があったらどうしますか。

S: かしこまりましたとって、すぐに調べます。

2. お客さまの要望に対してどのように迅速に対応するかの問題です。この代入練習では「すぐに」という文言を忘れないように留意させましょう。

3. お客さまのいろいろな要望に迅速に対応する問題です。①～⑤の場面でお客さまの要望にどう対応するか、考えさせましょう。どのように対応するか考えた後に、問題2の会話で代入練習するのもよいでしょう。

4. 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。

5. 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5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。