

第6課「寄りそう心」 セクション2「クレームを聴く」



考えましょう

次の事例を読んで考えましょう。

事例 [ホテルのフロント]

- ①チェックインが終わったお客さまがもう一度フロントに来ました。禁煙の部屋を予約していたのに、部屋に言ったら喫煙の部屋だったということを強く言われました。どのように対応しますか。

まずは謝罪します。もしかしたら、お客さまは禁煙の部屋を予約したと言っていますが、間違えて喫煙の部屋を予約したかもしれません。それとも、ただ単にスタッフのミスで予約と異なる部屋をご案内したかもしれません。いずれにせよ、まずはお客さまに不快な思いとさせたこと、またわざわざフロントまでご足労いただいたことにお詫びしなければなりません。その上で、お客さまのご希望であった禁煙の部屋にすぐにご案内できるように手配します。もし、お部屋の準備に時間がかかるようであれば、座ってお待ちいただくようにしましょう。また、お部屋に荷物が置いてある場合、お客さまに了承を得た上で、荷物を禁煙のお部屋に移動させましょう。最後に必ずもう一度謝罪しましょう。

- ②どうすればお客さまに不快は思いをさせずにすみましたか。

チェックイン時に必ず口頭で確認することが大切です。チェックイン時に、「喫煙のお部屋でご予約いただいております」などと確認をとっていただければ防げたことかもしれません。たとえお客さまに非があったとしても、それを責めるような言い方や態度をとることはあってはいけません。もちろん、スタッフに非があった場合はしっかりと謝罪しましょう。

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（ ）お客さまは、クレームに対してスタッフがしっかり対応したので満足しましたが、ミスをするようなところは、二度と利用しません。
- ②（ ）クレームをするのは、会社やスタッフに期待しているからです。
- ③（ ）クレームがあっても、きちんと対応すればお客さまは必ずまた商品を買ってくれます。

<正解>

- ①正解：×
- ②正解：○
- ③正解：○

🗨️ 見てみましょう②

会話文を見る前に シート①

寄りそう心の会話です。お客さまのクレームに対して寄りそう心で応対することが大切です。

〔お客さまの服にワインをこぼしてしまい、お客さまが怒っています。〕

- ① スタッフがワインをこぼしたのでお客さまが怒っています。謝る理由を伝え、謝罪する時、何というと思いますか。
- ② お客さまは、まだ、怒っています。そんな時は、まず何と言うと思いますか。
- ③ お客さまは、まだ、怒っているようです。何というと思いますか。
- ④ 謝罪をした後、服はしみ抜きをするという行動表明をします。何というと思いますか。
- ⑤ お客さまは、しみ抜きをしてくれても、食事も途中だし、しかも、今日は記

念日でわざわざ、食事に来ていると言いました。まず、何とってから謝罪をしたいと思いますか。

⑥深く謝罪する時はどのように謝罪したいと思いますか。

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まで何と書いていましたか。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) 謝る前にまず、「本日は、こちらの不注意で、ご迷惑をおかけし」と言っていました。これは何ですか。

- a. 行動表明 b. 謝罪 c. 理由 d. 共感

(2) 「大変、申し訳ございません。」は何ですか。

- a. 行動表明 b. 謝罪 c. 理由 d. 共感

(3) 「お召し物は、すぐにしみ抜きをいたします。」とスタッフがこれからすることを言っています。これは何ですか。

- a. 行動表明 b. 謝罪 c. 理由 d. 共感

(4) お客様の事情を聞いたあと、「さようでしたか。」と言いましたが、これは何ですか。

- a. 行動表明 b. 謝罪 c. 理由 d. 共感

〈シート②の答え〉：

- (1) c. (謝罪の前にその理由を言います。なぜ、謝罪を言うのか、その理由を述べることで、お客さまはなぜ、詫びるのかわかり、より丁寧になります。)
- (2) b. (スタッフ側がワインをこぼすという失敗をしてしまったので、お客さまには一度、謝るだけでなく、お客さまが納得するまで何度も謝り続けます。)
- (3) a. (お客さまにただ、謝るだけではなく、どのように対処するのか、行動表

明することが大切です。)

(4) d.

 **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 本日は、こちらの不注意で
理由 (Nは、こちらの + Nで)

迷惑をかけた理由を言います。

ポイント 2 ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 [敬礼]
理由 + 謝罪



謝罪をする前に理由を言います。「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 3 (大変) 申し訳ございません。
謝罪



スタッフ側のミスについては誠実に謝ります。「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 4 お召し物は、すぐにしみ抜きをいたします。
行動表明 (Nは、すぐに + Vいたします)

謝罪をした後は、行動表明をしてどのように対処するのか伝えます。

ポイント
5

さようございましたか。

共感



お客様の事情、文句、言い分などを聞いた後はお客様に寄りそっていることを伝える「さようございましたか。」(共感)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
6

^{たいへんもう}大変申し訳^{わけ}ございませんでした。[^{さいけいれい}最敬礼]

謝罪





謝罪の後は、最敬礼をしましょう。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習とおじぎをしましょう。


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

ごめいわくをおかけし、たいへんもうわけございませんでした 45

もうわけございません 46

さようございましたか 47

たいへんもうわけございませんでした 48

2. お客様に深く謝罪をする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。代入練習の前は、**理由+謝罪**を板書し、代入練習をします。必要であれば、拡張練習をしますが、今まで通り、

文の後ろから拡張していきます。学習者のレベルに合わせて、拡張してみましょう。代入練習は以下の方法でしてみてください。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：迷惑をかけた

学生：ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

- ① 面倒をかけた
- ② 不便をかけた
- ③ 長らく待たせた
- ④ 不快な思いをさせてしまった

*①と②の面倒と不便の前には「ご」がつきます。③は、「長らくお待たせし」
④は「不快な思いをさせてしまい」となります。別冊で解答を確認してください。

3. お客さまにこれからすることを伝える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。代入練習は、**謝罪＋行動表明**を板書し、スタッフがこれからすることを伝えます。スタッフの「申し訳ございません。お召し物はすぐにシミ抜きをいたします」の反復練習を行います。この一文は、長いので拡張練習で反復練習をおこなってください。その時、**謝罪＋行動表明**を板書し、指で示しながら、拡張練習をおこなってください。拡張練習は文の後ろから拡張していきます。学習者のレベルに合わせて、拡張してみましょう。拡張練習の後は、代入練習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。

<拡張練習>

- Step 1：「シミ抜きをいたします。」 → **行動表明**
- Step 2：「すぐにシミ抜きをいたします。」 → **行動表明**
- Step 3：「お召し物は、すぐにシミ抜きをいたします。」 → **行動表明**
- Step 4：「申し訳ございません。お召し物は、すぐにシミ抜きをいたします。」 → **謝罪＋行動表明**

<代入練習>

教師のキュー：服/シミ抜きをする

学生：「申し訳ございません。お召し物はすぐにシミ抜きをいたします。」

①くつ：代わりを準備する

②食事：新しい物を準備する

*服→お召し物　くつ→お履物 or おくつ

4. この問題は、場面をしっかり把握させた上で、学生にまず、考えさせることが重要です。協働で考えさせ①、②、③を発表させましょう。そして反復練習をおこなってください。この時、以下を板書し、指で示しながら言わせてください。言い方は色々あると思いますので、場面にあった言い方をするよう注意してください。

① まず謝罪 (理由+謝罪)

② 謝罪+行動表明

③ 共感+深く謝罪+最敬礼

応用練習

応用練習では、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。特にここはクレーム対応の会話なので、声のトーンや表情に気をつけましょう。

例) T: 謝罪の最敬礼はどうしますか?

S: 大変申し訳ございません (最敬礼)。

① 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. しかも服も濡れているし、風邪をひいてしまうよ、どうすんのよ。
B. 大変申し訳ございません。お召し物はすぐに洗って乾かします。
C. 乾かすって、今どうすんの? 食事も途中だし、しかも今日は誕生日で、わざわざ食事をしにきてるんだよね。

② 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レストランに見立てて、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: お客さまに話を聞きたい時はどうしますか?
S: もう少し、お話を伺えませんか?と言います。
T: お客さまから不満や意見を聞いた時はどうしますか?
S: 貴重なご意見をありがとうございましたと言います。
2. お客さまのクレームに対してどのように迅速に対応するかの問題です。クレームを言う時のお客さまは、言葉一つで機嫌が悪くなったり良くなったりするので、細かい文言まで留意させるようにしましょう。
3. お客さまのクレームに対する実際の対応を練習する問題です。①～④の場面でお客さまのクレームにどう対応するか、考えさせましょう。どのように対応するか考えた後、グループで話し合うとよいでしょう。
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6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。