

第6課「寄りそう心」 セクションI「傾聴」



考えましょう

1. 傾聴する時、どのような姿勢や態度がいいと思いますか。

傾聴する時は、お客さまとの距離感、座る位置なども重要です。話の内容にもよりますが、傾聴するときは、相手が話やすい雰囲気を出すことが大切です。そのためには、胸をはって、はっきりと「はい、はい」と繰り返すのではなく、少し前屈みになるような姿勢にすることで、相手に寄りそっている雰囲気を伝えることができます。アイコンタクトも重要です。距離が近いと目線に困りますが、ずっと相手の目をみるのではなく、視線を時々はずすことで相手が圧迫感を感じずに話すことができます。

また、話の途中で「間」がある場合、何か話さなきゃ、と思いがちですが、「間」や「沈黙」が自己対話をしている時ですので、無理に話をするのではなく、待つことも大切です。

2. 今、目の前にいないお客さまに、どのようなおもてなしができますか。

例) ホテルに泊まる日が誕生日のお客さまが来たので、部屋にお誕生日のお祝いカードを置きました。

ここでは、お客さまとの会話や傾聴した内容から、自分にできる「おもてなし」を考えることが目的です。場所はホテルやレストラン、空港など、様々な場所で考えてもらうようにしてください。学生は「おもてなし」=サプライズと考えがちになりますが、ちょっとしたことでもおもてなしができるということを伝えましょう。

例1) ホテル

お客さまとの話の中で、バラのお花が好きだということがわかった場合、バラの香りの入浴剤をバスルームに置いておく。

例2) レストラン

お客さまとの話でペットのネコを家族のようにとても大切にしていることがわかった場合、最後にカフェを出す際、ネコのラテアートをしてお出しする。

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。正しいければ○、間違えていけば×を () に書いてください。

- ① () お客様の話を聴きながら「ええ」や「そうなのですね」ということで共感を示すことができます。
- ② () お客様が「ゲートは何番ですか」と聞いてきた時は、「搭乗口は61番です」と返事をした方がいい。
- ③ () スタッフは、話しをしているお客様の話すスピードや、ジェスチャー、表情と同じようにした方が、お客様は、自分の話を聴いてくれていると感じます。

<正解と解説>

- ①正解：○
- ②正解：× (「ゲートは61番です」と返事をしなければなりません。それが言葉を繰り返すことです。)
- ③正解：○ (それが共感することにつながります。)

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。寄りそう心の会話です。寄りそうには傾聴の心が大切です。

[ホテルのロビーでお客様と話しています]

- ①前にお食事の場所をご案内した田中さまに会いました。どのように声がけをしたいと思いますか。そして食事はどうだったか何と言って聞きたいと思いますか。
- ②田中さまが「ちょっとね…。」という返事をしました。何と言うと思いますか。

- ③田中さまは「味は良かったんだけど、隣のお客さんがうるさかったし、スタッフのサービスも悪くて。」と言いました。何と傾聴（共感）すればいいと思いますか。
- ④田中さまは、満足していません。何と言って謝罪すればいいと思いますか。
- ⑤もう少し、田中さまのご不満を聞きたい時は、何と言うと思いますか。
- ⑥田中さまは、「店員の態度が悪くて、それに呼んでもなかなかきいてくれなかったしさ。」と不満を述べました。どのように共感すればいいですか。謝罪をいいますか。
- ⑦田中さまから不満の声を聞きました。このような時、何と言えればいいでしょうか。

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⑦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) 「田中さま」は何ですか。
a. 確認 b. 名前 c. 前置き d. 呼びかけ
- (2) 「お食事はいかがでしたか」は何ですか。
a. 確認 b. 共感 c. うかがい d. お願い
- (3) お客さまが「ちょっとね…」と言いたいことを言いません。スタッフは、どうしたのか、「何かございましたか。」と聞きました。これは何ですか。
a. 確認 b. 共感 c. うかがい d. 謝罪
- (4) お客さまの不満を聞いて、まずは「そうでしたか」と言いました。これは何ですか。
a. 確認 b. 共感 c. うかがい d. 謝罪
- (5) 「大変申し訳ございませんでした」は何ですか。どうして言いましたか。
a. 前置き b. 共感 c. お願い d. 謝罪

- (6) 「よろしければ、」は何ですか。
a. 前置き b. 共感 c. 感謝 d. 謝罪
- (7) 「もう少しお話をうかがえませんか。」は何ですか。
a. 前置き b. 共感 c. お願い d. 謝罪
- (8) お客さまが不満や文句を言った後「さようでございますか。申し訳ございませんでした。」と言いましたが、これは何ですか。
a. 前置き+謝罪 b. 共感+謝罪 c. お願い+謝罪
d. うかがい+謝罪
- (9) 「貴重なご意見をありがとうございました。」は何ですか。どうして言いますか。
a. 前置き b. 共感 c. 感謝 d. 謝罪

〈シート②の答え〉:

- (1) d.
(2) c.
(3) a.
(4) b.
(5) d. (たとえ自分が悪くなくても、自分が紹介したレストランについて不満を持っているので、いやな思いをさせてしまったことに対して謝罪をします。自分が悪くなければ絶対に謝らないと言うわけではありません。)
(6) a. (お客さまの不満や文句、意見を聞く時に使いません。)
(7) c.
(8) b. (お客さまが不満や文句を言った時にはすぐに「共感+謝罪」を言います。)
(9) c. (お客さまの不満や文句を聞いて、次回、他のお客さまにもっといい提案ができるので、それは貴重な意見であり、感謝を伝えた方がいいです。)

 **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

お食事はいかがでしたか。

うかがい (Nはいかがでしたか)

お客さまにレストランや観光地を勧めた後は、このように「Nはいかがでしたか」とうかがうといいでしょう。

ポイント
2

ちょっとね…。

言いさし

客の「ちょっとね…」の「…」の部分を読み取ることが大切です。

ポイント
3

何かございましたか。

確認



お客さまの意見や感想を聞くことは、大切です。「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
4

そうでしたか。

共感



お客さまの意見や苦情を聞くときの相づちが、この共感になります。「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
5

たいへんもう わけ
大変申し訳ございませんでした。

謝罪



共感をしてから謝罪をすることで謝罪の効果が増します。「おもてなしのフレーズ」

ズ」ですので、しっかり口頭練習しましょう。

ポイント
6-1

よろしければ、もう少しお話をうかがえませんか。

お願いの **前置き** + **お願い**



お客さまからの不満や意見を聞くときは、この「前置き+お願い」のパターンで聞くといいでしょう。「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
6-2

よろしければ、もう少しお話をうかがえませんか。

お願い (Nをうかがえませんか)

「うかがえませんか」の「うかがう」は、「聞く」の謙譲語です。「うかがう」の可能形が「うかがえる」。

ポイント
7

さようございますか。申し訳ございませんでした。

共感 + **謝罪**



お客さまの苦情やクレームに対して、まずは共感して相手に寄りそってから謝罪することで、丁寧度を上げています。この「共感+謝罪」のパターンは研究データの結果（林 2020）からも裏付けされており、苦情や文句のあとはこれを使うと良いでしょう。「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
8

貴重なご意見をありがとうございました。[おじぎ]

感謝



お客さまの苦情やご意見を聞いた後にはこのフレーズを言いますので、覚えておくといいでしょう。「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。

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

なにかごさいましたか ④40

そうでしたか ④41

よろしいければ、もうすこしおぼなしをうかがえますか ④42

さようでございませうか。もしわけございませうでした ④43

きょうなごかけをありがとうございます ④44

2. お客さまに感想を聞く時に使う「Nはいかがでしたか」(うかがい)です。この問題は、学習者に考えさせることが重要です。意見が学生から出なければ次の質問をし、リストを板書してください。

質問1：あなたは、ホテルのコンシェルジュです。お客さまにホテルにある①レストラン、②ホテルをお勧めしました。どんなご案内をしましたか。下の特徴を見てお勧めしてください。何をお勧めしましたか。何について説明しましたか。

- ① レストランの特徴：景色がいい、魚料理がシェフのお勧め、席がゆっくりできる
- ② お部屋の特徴：景色がいい、ベッドが新しい、部屋が新しいデザイン、お風呂が広め

質問2：食事の後や、ロビーでお客さまに会いました。何と言いましたか。

→解答は別冊を参照のこと。

3. お客さまが不満を感じているようですので、それを傾聴します。確認+前置

き+お願い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。まず、代入練習をし、スタッフの「何かございましたか。よろしければ、もう少しお話をうかがえませんか。」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、**確認+前置き+お願い**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、拡張して見ましょう。拡張練習の後は、ペアワークをおこなってください。この方法でやれば、テキスト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 : 食事

学生 (スタッフ) : お食事はいかがでしたか。

(①バー、②散歩、③レストラン、お食事)

<拡張練習>

Step 1 : 「お話をうかがえませんか。」 → **お願い** を指す。

Step 2 : 「もう少しお話をうかがえませんか。」 → **お願い** を指す。

Step 3 : 「よろしければ、もう少しお話をうかがえませんか。」 → **前置き+お願い** を指す。

Step 4 : 「何かございましたか。よろしければ、もう少しお話をうかがえませんか。」 → **確認+前置き+お願い** を指す。

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

スタッフに感想を聞かれます。次のように答えましょう。

お客様：「それがさ、ちょっとね…」（お客様の不満）

スタッフのシート

スタッフ：お客様に感想を聞きましょう。お客様は、何か問題があるよう
です。もう少し話が聞けるか、お願いをしましょう。

スタッフ： _____ → **うかがい**

お客様： _____ → **客の不満**

スタッフ： _____ → **確認＋前置き＋お願い**

（正しい答えは、先生と確認しましょう。）

①バー

②散歩

レストラン

4. お客様の不満を聞いた後は、**共感＋謝罪**が言えるように練習させましょう。

5. お客様がどうすれば満足するのか考えさせましょう。その上で、スタッフの共感「さようでございますか。」を言えるように練習しましょう。

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。特にここでは「傾聴」がポイントなので、表情や姿勢に注意して練

習させましょう。

例) T: 傾聴する時はどんな表情で聞きますか？

S: 真面目な顔で聞きます。

T: 共感は何ですか？

S: そうでしたか。

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. 田中さま、お部屋はいかがでしたか。

B. ベッドは良かったんだけど、ちょっと狭かったし、景色も良なくて。

C. エレベーターから遠いし、それに禁煙の部屋なのにタバコ臭かったしさ。

② A. 田中さま、お買い物はいかがでしたか。

B. 店員は良かったんだけど、お土産がちょっと高かったし、商品もあまりよ
くなくて。

C. 4個で2000円だったし、重かったしさ。

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に見立てて、案内してみましよう。