

第7課「柔軟な応対」 セクションI「代案」



考えましょう

柔軟な応対の会話です。お客さまの要望に答えられない（断る）時、柔軟に代案を立てることが大切です。

1. お客さまの要望に対して、自分だけで判断できない時もあります。その場合は、判断ができる人（マネージャーや上司など）に確認しなければなりません。その間、お客さまは待つこととなります。このような状況でできるおもてなしは何だと思えますか。

お待たせする時間が長い場合、その時間を伝え、その場で待つか、再度戻ってきてもらうように伝え、お客さまの都合に合わせて選んでもらいましょう。その場で待つ場合、もちろんイスやソファなどにご案内し、可能であればお飲み物などをお出ししましょう。しかし、そのような行動がスムーズでなければ、「早く対応してほしい」と思っているお客さまにとっては迷惑です。お客さまの様子を見て、必要であれば確認をしながら対応しましょう。また、一度席を離れる場合は、戻ってきた時にスムーズに対応できるよう、お客さまの服装などを確認し、どのお客さまの対応をしているのか忘れないようにしなければなりません。スタッフが対応しているお客さまは多くいますが、お客さまにとって対応しているスタッフはあなた1人です。また、その場でお待ちいただく場合も、そうでない場合も近くのスタッフにもその状況を共有していると、何かあったときにすぐに対応できます。

2. お客さまに代案を出す場合、どのような伝え方がいいと思えますか。次の2つの代案を比べてみましょう。

[ホテルのフロント]

お客さま：部屋なんですけど、スーツケースを広げたいので少し一眼の部屋がいいんですが……。

代案1：

「かしこまりました。お調べします。（中略）」

少し広めのお部屋をご用意できますが、ランドリーが隣ですので少々音が気になるかもしれません。よろしいでしょうか。」

代案2：

「かしこまりました。お調べします。(中略)

ランドリーが隣ですので少々音が気になるかもしれませんが、少し広めのお部屋をご用意できます。いかがでしょうか。」

2つの代案は、両方とも①お客さまの要望通り、少し広めの部屋が用意できる、②部屋の隣にランドリーがあるので少しうるさいかもしれない、ということを伝えています。①はお客さまにとっていい情報、そして②はよくない情報です。ここでのポイントは、伝え方ひとつで受け取り方も変わるということです。代案1はお客さまにとっていい情報を最初に言っています。代案2は最後に言っています。人は、最後の情報ほど印象に残ります。そのため、相手にとっていい情報(プラスの情報)ほど最後に伝えるだけで、受けての印象が変わるのです。例)

- ①ご希望の商品は取り扱っていませんが、似たようなものでしたらございます。
- ②似たようなものでしたらあるのですが、ご希望の商品はございません。

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○、間違えていれば×を()に書いてください。

- ①()お客さまの期待値を確認するためにコミュニケーションをよくとったほうがいいです。
- ②()ベルスタッフは、車で到着したお客さまに対して名前と呼ぶことができます。それは顔が見えるからです。
- ③()いいラウンジのスタッフは、お客さまの好みが見ただけでわかるのでコーヒーには牛乳を準備した方がいいとわかります。

〈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。
柔軟な対応の会話です。客の要望に答えられない時、はっきり断り代案を立てることが大切です。

[お客さまがチェックインをしに来ました]

- ① お客さまが、ダブルルームに部屋を変えてもらいたいとフロントデスクに言いに来ました。まずは、何と言って待ってもらうでしょうか。
- ② 確認した後、あいにくダブルルームの部屋は満室だとわかりました。お客さまに何と言うと思いますか。まずは謝罪をしてから伝えましょう。
- ③ 確認したら、シングルだったら、少し広めの部屋、または、今清掃中なので、20分ほど待ってもらうことになりますが、セミダブルの部屋だったら用意ができることがわかりました。お客さまに何と言うと思いますか。
- ④ お客さまは、セミダブルの部屋にしたいと言いました。まず、お客さまに何と言うと思いますか。
- ⑤ 部屋の準備が整ったら、すぐに案内するので、奥のソファで待ってくれるようお願いします。お客さまに丁寧になんと言いますか。
- ⑥ 飲み物はあそこにあると丁寧になんと言いますか。
- ⑦ お客さまに飲み物をすすめる時、何と言いますか。

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) 「確認いたしますので、少々お待ちください」は何ですか。
a. 謝罪＋前置き b. 代案＋うかがい c. 理由＋お願い
d. 情報提供＋お願い
- (2) 「申し訳ありませんが、」は何ですか。
a. 前置き（謝罪） b. 情報提供 c. 行動表明 d. 謝罪
- (3) 「あいにく、ダブルルームのお部屋は満室でございます。」は何ですか。
a. 断りの前置き＋理由 b. 断りの前置き＋断り
c. うかがい＋行動表明 d. 断り
- (4) 「少し広めのお部屋、もしくは、セミダブルのお部屋でしたらご用意できます。」は何ですか。
a. 情報提供もしくは提案 b. 理由＋代案
c. 代案1もしくは代案2 d. 代案
- (5) 「セミダブルのお部屋でしたらご用意できます。いかがでしょうか。」は何ですか。
a. 断り＋うかがい b. 謝罪＋うかがい c. 理由＋うかがい
d. 代案2＋うかがい
- (6) 「では」は何ですか。
a. 前置き b. 理由 c. 代案 d. お願い
- (7) 「お部屋の準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので」は何ですか。
a. 条件提示＋お願い b. 条件提示＋理由 c. 謝罪＋理由
d. 謝罪＋情報提供
- (8) 「奥のソファでお待ちください。」は何ですか。
a. お願い b. 理由 c. 謝罪 d. うかがい
- (9) 「お飲物はあちらにございます。」は何ですか。
a. 理由 b. 行動表明 c. 代案 d. 情報提供

〈シート②の答え〉:


- (1) c.
- (2) a. (断る前に謝罪で前置きします。)
- (3) b.
- (4) c. (「もしくは」は「または」の丁寧な形。)
- (5) d. (うかがいを言うとお客さまに選ぶことができます。また、代案を断ることもできます。)
- (6) a. (「それでは」と同じように前置きです。第5課セクション2 p95)
- (7) b.
- (8) a. (条件提示+理由+お願い が一つのパターンになります。待ってもら理由を述べてから待ってもらようようにお願いするのがパターンです。)
- (9) d. (お客さまが待っている間、飲み物でも飲んで待つこともできると情報提供をします。)

 **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	^{かくにん} 確認いたしますので、 ^{しょうじょう} 少々お待ちください。 理由 + お願い	
------------------	---	---

お客さまの要望に応えるために、理由+お願いのパターンで応対します。また、接客業に従事する人々からの事前調査によるとデータ(自然会話)では、お願い+理由のように「少々、お待ちください。確認いたしますので、」という言い方がもっとも多かったです。「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 2	^{もう わけ} 申し訳ございませんが、 ^{まじつ} あいにくダブルルームのお部屋は満室でございます。 ^{ことば} 断りの 前置き (^{しゃがい} 謝罪) + ^{ことば} 断りの 前置き + 断り	
------------------	--	---

お客さまの要望に応えられない時は、はっきり、それができないことを伝え、断

ることが重要です。その時のパターンが「謝罪（前置き）+断りの前置き+断り」です。ホテルやレストランなどの接客場面においてお客さまの要望に応えられない時は、このパターンで言うといいでしょう。日本語は、曖昧に断ることが常ですが、接客業ではできないことははっきり断ることが誠実な対応になります。「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 3	少し広めのお部屋、もしくは、 <u>セミダブルのお部屋でしたら</u> ^{ようお願い} できます。	
	代案1 + もしくは + 代案2 でしたら +	
	いかがでしょうか。 <small>だいあん</small> 代案の うかがい	

断った後は、必ず「代案」を言いますが、いくつか代案をたてお客さまに選んでもらうようにすると押し付けることにはなりませんので丁寧になります。「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 4	<u>お部屋の準備が整いましたら</u> ^{じゅんび ととの} 、 <u>すぐにご案内いたします</u> ^{あんない} ので	
	条件提示 （～たら） + 理由 （行動表明）	

「条件提示+理由+お願い」が一つのパターンになります。「すぐにご案内いたしますので」とだけ伝えるだけではいつ案内してくれるのかわかりませんので、具体的にいつになったら案内するのか、「お部屋の準備が整いましたら」と言います。そして待ってもらう理由を述べてから待ってもらうようにお願いするのがこのパターンです。お客さまを待たせる時、単に「お待ちください」だけを言うのではなく、どこで待つのか、なぜ待ってもらうのか、いつまで待つのかなど詳細を伝えることで丁寧度が高くなります。

この例からも言えるように丁寧さとは敬語だけが丁寧ではないのです。お客さまに丁寧に伝える方法を学んでもらいましょう。「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。

<p>丁寧さ 高</p>  <p>低</p>	<p>①お部屋の準備が整いましたら、<u>すぐに</u> <u>ご案内いたしますので</u>、 条件提示 + 前置き + 理由 <u>奥のソファで</u> <u>お待ちください</u>。 + 場所 お願い</p>
	<p>②<u>すぐに</u> <u>ご案内いたしますので</u>、<u>奥のソファで</u> <u>お待ちください</u>。 前置き + 理由 + 場所 お願い</p>
	<p>③<u>奥のソファで</u> <u>お待ちください</u>。 場所 お願い</p>
	<p>④<u>お待ちください</u>。 お願い</p>

ポイント
5

お飲物はあちらにございます。

情報提供


お客さまが待っている間、飲み物でも飲んで待つこともできると情報提供をしています。また、それが押し付けにならないよう、「よろしければ、どうぞ」とお客さまに選択権を与えている。情報提供をした上で「よろしければ、どうぞ」（「条件提示 + お願い」）と述べている。また、「どうぞ」の後には、「お飲みください」の意味があるが、すでに情報提供されているので省略されている。話し手は聞き手が理解できると見込んだ場合は、最小の労力で話すことになっているので、省略することができる（詳しくは関連性理論を参照のこと）。


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

かぐにんいたしますので、しょうしょうおまちください  49

もうしわけございませんが、あいにく  50

もとくは  51

すぐにごあんないいたしますので  52

2. これは、お客さまの要望に応えられない時にどのように断るかの練習です。
まず断りの前置き（謝罪）+断りの前置き（あいにく）+断りを板書し、指で指しながら反復練習させてください。以下のように拡張練習をしてください。

<拡張練習>

- Step 1: 「満席でございます。」 → 断り
- Step 2: 「お席は満席でございます。」 → 断り
- Step 3: 「あいにく、お席は満席でございます。」
→ 断りの前置き（あいにく）+断り
- Step 4: 「申し訳ございませんが、あいにく、お席は満席でございます。」
→ 断りの前置き（謝罪）+断りの前置き（あいにく）+断り

次に①、②、③をペアで考えさせてください。その時、板書のヒントを見せ考えさせるようにしてください。そして学生皆で確認後にそれぞれ口頭練習をしてください。その後、以下のペアワークをさせてください。④は自由に言わせてみてください。これは個人化といい、学生が自分で考えさせ定着を図ることを目的とします。ペアで練習させた後、クラスで発表させてください。

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

下線部を以下の①～③に変更して言ってください。

お客様：すみません。_____んですが…。

例) すみません。席を予約したいんですが…。

- ① 予約を午後3時から5時に変更したい
- ② 予約をシングルからダブルに変更したい
- ③ 11時に部屋でラーメンを食べたい
- ④ 自由に言いましょう。

スタッフのシート

ヒントを見てお客様に断ってください。

断りの前置き (謝罪) + 断りの前置き (あいにく) + 断り

例) 断り：席は満席 → 答えは授業で確認してみましょう。

- ① 断り：予約はいっぱい
- ② 断り：ダブルルームは満室
- ③ 断り：ルームサービスは10時まで
- ④ 断り：_____

3. ここでは、代案を考えさせることが大切です。自由に代案を考えていいです。別冊の解答を参考にしてください。

4. この練習はお客様が選んだ要望に対する迅速な応対です。お客様に「いつ案内するのか、なぜ待つのか」を伝えてから待ってもらうようお願いする場面です。「いつ案内するのか、なぜ待つのか」は、条件提示+理由で言います。拡張練習では、「前置き+条件提示+すぐに(前置き)+理由(行動表明)+お願い」を板書し、指で示しながら反復練習をおこなってください。

<拡張練習>

- Step 1: 「少々お待ちください。」 → 指で指し示す箇所
→ **お願い**
- Step 2: 「ご案内いたしますので少々お待ちください。」 → なぜ待つのか
→ **理由(行動表明) + お願い**
- Step 3: 「すぐにご案内いたしますので少々お待ちください。」 → 迅速な応対
→ **すぐに + 理由(行動表明) + お願い**
- Step 4: 「準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので少々お待ちください。」
→ いつ案内するのか + 迅速な応対
→ **条件提示 + 理由(行動表明) + お願い**
- Step 5: 「では、準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので少々お待ちください。」
→ **前置き + 条件提示 + 理由(行動表明) + お願い**

次に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。代入練習は、「**前置き + 条件提示 + すぐに(前置き) + 理由(行動表明) + お願い**」の網掛けの部分^①を代入することを伝え、以下のように伝えてください。

<代入練習>

- 教師のキュー : 準備が整う(条件提示を指す)、案内する(理由(行動表明)を指す)
- 学生(スタッフ): では、準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので少々お待ちください。
- 教師のキュー : 席が空く(条件提示を指す) / 案内する(理由(行動表明)を指す)
- 学生(スタッフ): では、お席が空きましたら、すぐにご案内いたしますので、少々お待ちください。
- ②用意ができる(条件提示を指す) / 案内する(理由(行動表明)を指す)
- ③タクシーが来る(条件提示を指す) / 呼ぶ(理由(行動表明)を指す)
- ④確認できる(条件提示を指す) / 知らせる(理由(行動表明)を指す)
- ①席が空く(条件提示を指す) / 案内する(理由(行動表明)を指す)

この方法で練習すれば、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。また、場面が違っていても、お客さまの要望に応えられず、断り、代案をいくつか立てお客さまに選んでもらい、スタッフがとる迅速な対応は、「前置き+条件提示+すぐに(前置き)+理由(行動表明)+お願い」のパターンで示すことができます。それは接客業(ホテル、レストラン、空港、ブランドショップなど)の対応において同じパターンで示すことができます。

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どの確認もできればしましょう。特にここでは「代案」がポイントです。最低でも2つは必ず出せるように練習させましょう。

例) T: 代案はどうして2つ出しますか?

S: お客さまに選んでもらうためです。

T: 断りの前置きは何ですか?

S: 申し訳ございませんが。

また手の動きなども合わせて確認するとよいでしょう。

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. すみません、スパの予約なんですけど、10時から11時に変更してもらいたいんですけど。

B. 申し訳ございませんが、あいにく11時は予約がいっぱいでございます

- C. 11時半、もしくは9時でしたらご用意できますが、いかがでしょうか。
- D. じゃあ、11時半にしようかな。
- E. では、準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので、お部屋でお待ちください。

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に見立てて、案内してみましょう。