

第7課「柔軟な対応」 セクション2「提案」



考えましょう

1. あなたはホテルのコンシェルジュです。コンシェルジュデスクにお客さまが来ました。初めて日本に来たので、どこへ観光しに行けばいいのかわからないそうです。あなたならどのような対応をしますか。

まずお客さまの要望を確認しましょう。確認するポイントはたくさんあります。

- ・どのくらい時間があるのか
- ・交通手段
- ・外がいいのか、室内がいいのか
- ・見るところがいいのか、体験できるところがいいのか

まずは、お客さまとしっかりコミュニケーションをとり、大体絞られてきたらいくつか提案し、お客さまに選んでもらいましょう。全く分からないようであれば、タイプの異なる観光地を提案したりするのもいいでしょう。その際、この観光地はいい、悪いなどと、自分の価値観で判断しないようにしましょう。自分にとっては良くなくても、お客さまにとっては良いものかもしれません。あくまでも、「おすすめですよ」、「人気があります」などと、一般的な判断を伝えるまでにしましょう。

2. あなたの友達が、あなたの国に旅行に行きます。観光スポットやレストランなどについて、友達が行きたくなるように提案しましょう。

有名な観光スポットをただ伝えるのではなく、それについての情報も一緒に伝えてあげるといいでしょう（そこは何で有名なのか、何ができるのか、どこが見所なのかなど）。また、慣れていない場所へ行くことは、思った以上に時間がかかります。初めて行くところを案内する時は、少し時間に余裕をもったプランにすると親切ですね。

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（ ）商品やサービスがお客様の期待以上でなければ、お客様は満足しません。
- ②（ ）お客様の期待値よりもいいサービスをすることは、感動や喜びにつながります。
- ③（ ）お客様に満足してもらうには、お客様を観察し、コミュニケーションを取らなければなりません。

<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

柔軟な対応の会話です。お客様の要望に応える時、要望についての確認をした上で柔軟に提案をすることが大切です。

〔お客様がコンシェルジュに質問をしています〕

- ① お客様に「この辺で見るところある？」と聞かれました。どのように応対すればいいと思いますか。
- ② お客様が見る時間は「4時間ぐらい」と言いました。「そうですか」と返事をしますが、丁寧な言い方は何でしょうか。
- ③ 「それだったら、近くに美術館もあるし、ガラス工房もあります」を丁寧にいうとどうなりますか。丁寧語・敬語を使って言ってみましょう。
- ④ 「そこで体験もできますが、どうですか」を丁寧にいうとどうなりますか。

- ⑤ 一歩進んだ対応をするための提案の前置きは何でしたか。
- ⑥ 「パンフレットを見ますか。」の尊敬語は、何ですか。
- ⑦ 「いくつかあります」の丁寧な言い方は、何でしょうか。
- ⑧ 「こちらで予約できるので、必要であれば命じてください」をお客さまに伝える時には何というと思いますか。

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

- (1) お客さまの「この辺で見るところある？」というのは、質問でしょうか。要望でしょうか。
- (2) 「いくつかございますが、出発までにお時間どのくらいございますか」は何ですか。
a. 前置き＋提案 b. 情報提供＋うかがい c. 条件提示＋お願い
d. 提案＋確認
- (3) 「それでしたら」は何だと思いますか。
a. 条件提示 b. 提案の前置き c. 提案 d. 行動表明
- (4) 「近くに美術館もございますし、ガラス工房もございます。」は何ですか。
a. 行動表明 b. 提案の前置き c. 提案 d. 理由
- (5) 「そちらで体験もできますが、いかがでしょうか。」は何ですか。
a. 前置き＋提案 b. 情報提供＋うかがい c. 条件提示＋お願い
d. 提案＋確認
- (6) 「もしよろしかったら、こちらのパンフレットをご覧ください。」は何ですか。
a. 前置き＋提案 b. 情報提供＋うかがい c. 条件提示＋お願い
d. 提案＋確認

- (7) 「いくつかございますので」は何ですか。
a. 行動表明 b. 提案の前置き c. 提案 d. 提案の理由
- (8) 「こちらで予約もできますので、」は何ですか。
a. 行動表明 b. お願いの理由 c. 情報提供 d. 提案
- (9) 「必要であれば、お申し付けください。」は何ですか。
a. 前置き+提案 b. 情報提供+うかがい c. 条件提示+お願い
d. 提案+確認

〈シート②の答え〉:

- (1) この会話ではお客さまの要望であると想定して言っています。もし、単に質問ただけの場合は、大抵、お客様から「ちょっと聞いてみたかった」という返事があるでしょう。または、単なる質問か要望か不明な場合は、「いくつかございますが、どこかお探してでしょうか」などと聞くといいでしょう。
- (2) d. (「出発までお時間(は)どのくらいありますか」と話し言葉では「は」や「が」が省略されることがあります。お客さまの要望に対して時間、好み、一緒に行く人などを確認した上で適切な案を考え、お客さまに提案することが大切です。)
- (3) d. (お客さまに提案をする前に確認することが大切です。他には「お子様もいらっしゃいますか」や「お一人でいらっしゃいますか」、「どのようなところをご希望ですか」などを聞くこともできます。)
- (4) c. (提案は1つだけでなく、お客さまに選んでいただけるよう2つ以上は提案しましょう。選んでもらうことで丁寧度は上がります。ここでは提案1と提案2があります。)
- (5) b. (「そちらで体験できますが、」は「ガラス工房もございます」についての情報を提供しています。そして、いくつか提案した後は、「いかがでしょうか」とうかがいを言います。)
- (6) a. (「提案の前置き+提案」は、一歩進んだ対応になります(→L4S2)この前置きは条件提示であり、提案の前置きでもあります。クッション言葉として使われています。)
- (7) d. (自然会話の場合、理由が後になることが多いです。「いくつかございますので、こちらのパンフレットをご覧くださいになりますか。」と言うこともできます。お客さまにパンフレットを見て選んでもらえる理由を伝えています。)

いくつか提案した後にこのようにパンフレットにもいくつか選択肢があることを伝えると選択肢の幅が広がり、さらに丁寧になります。）

- (8) b. と c. (これは、お願いする前のその理由ですが、情報提供もしています。今まで学んできた理由は、すべて情報提供が含まれていると考えてよいでしょう。)
- (9) c.

 **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 この辺で見るところある?
お客さまの要望

ここは、お客さまの単なる質問か要望かを見極めることが大切です。

ポイント 2 いくつかございますが、出発までお時間どのくらいございますか。
情報提供 + 確認

確認する時は、出発までの時間のほか、お客さまの好みや一緒に行く人など聞くこともできます。お客さまにとって一番行きたいところを提案することができます。お客さまの事情は様々ですので、決してスタッフ本意にならないよう柔軟に対応することが大切です。

ポイント 3 それでしたら、近くに美術館もございませし、ガラス工房もございませ。
提案の前置き + 提案1 + し、 提案2

この提案の前置きは「それでしたら」のほか、「でしたら」を使うこともできます。

ポイント
4

そちらで体験もできますが、いかがでしょうか。

情報提供

+

うかがい



「ガラス工房もごございます。」の提案の後の情報提供です。いくつか提案した後
に「いかがでしょうか。」とうかがいます。「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
5

もしよろしかったら、こちらのパンフレットをご覧になりますか。

ていめん
提案の 前置き

+

提案

らん
= 一歩進んだ対応
いっ ぽ すず おうたい



「もしよろしければ」も使うことができます。「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
6

いくつかございますので。

理由

これは、パンフレットを見る理由で、情報提供しています。パンフレットの中か
らと提案した内容からなど選んでもらえる理由を伝えています。お客さまの選
択の幅が広がり、丁寧度も上がります。

ポイント
7

こちらでご予約もできますので、必要であればお申し付けください。

情報提供

+

条件提示

+

お願い



この情報提供は、お客さまへのお願いの理由でもあります。「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。

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

いかがでしょうか ㊦53

もしよろしければ ㊦54

おもうしつけください ㊦55

2. この練習は、お客さまの曖昧な要望にどのように対応するか確認の練習です。答えは様々です。お客さまの好み、人数、どうやっていくのか、アレルギーはあるか、何時頃いくのかなど確認できるとお客さまにとって一番いい提案ができます。
3. この練習はスタッフの複数の提案を言う代入練習です。まず、拡張練習で「それでしたら、窓側も空いておりますし、真ん中のお席も空いております。」のレストランの場面を練習します。拡張練習では、「提案の前置き+提案1+提案2」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。次に代入練習です。斜の部分(提案の前置き+提案1+提案2)が代入されることを伝えてなかむらら指で指しながら代入を行います。代入練習が終わったら、教師が客、学生がスタッフ役になり、練習し確認した後は、学生同士がペアになり、練習させてください。その時は、③を追加し、学生自身で考えた客の要望に対してどのような提案ができるか、場面も考えさせて練習させましょう。③はクラスメートの前で発表させましょう。学生のクリエイティブな考えを引き出すようにしましょう。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。この時、パターンに合った言い方になっているか、確認します。ペアで練習させた後、クラスで発表させてください。

<拡張練習>

→指で指し示す箇所

Step 1: 「お席も空いております。」 → 提案2

Step 2: 「真ん中のお席も空いております。」 → 提案2

Step 3: 「窓側も空いておりますし、真ん中のお席も空いております。」
→ 提案1 + 提案2

Step 4: 「それでしたら、窓側も空いておりますし、真ん中のお席も空いております。」
→ 提案の前置き + 提案1 + 提案2

<代入練習> 提案の前置き + 提案1 + 提案2

教師 : 「場面はレストランのレセプションデスクです」

教師のキュー : 窓側が空いている / 真ん中の席も空いている

学生 (スタッフ): それでしたら、窓側が空いておりますし、真ん中のお席も空いております。

教師 : 「場面は、ホテルのコンシェルジュデスクです。」

教師のキュー : 天ぷら屋がある / すし屋もある

学生 (スタッフ): それでしたら、天ぷら屋がございますし、おすし屋さんもございます。

教師のキュー : 近くに居酒屋がある / バーもある

学生 (スタッフ):

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

場面: レストランのレセプションデスク:

例) お客さま: 隣に人がいない席に変更したいんだけど…

①場面: コンシェルジュデスク 「和食が食べたいんだけど…」

②場面: コンシェルジュデスク 「その店って遠いの? 遠くは行きたくないなあ。」

③場面: _____ 自由にお客さまの要望を考えて言いましょう。

スタッフのシート

提案の前置き＋提案1＋提案2

例を先生と確認し、その後で①、②、③をしましょう。

例) 天ぷら屋がある/ すし屋もある

①場面：コンシェルジュデスク：<天ぷら屋がある/ すし屋もある>

②場面：コンシェルジュデスク：<近くに居酒屋がある/ バーもある>

③場面：_____：< _____ / _____ >

4. ここは学生に考えさせる問題です。①、②のそれぞれ、どのような情報提供とうかがいができるか考えましょう。この時、以下のパターンを板書して示してください。別冊解答例を参考にしてください。

情報提供＋うかがい (板書)

例) 窓側でしたら景色がとてもいいです。いかがでしょうか。

5. 以下を板書し、学生に言わせましょう。斜の部分を使い換えるよう指示を出しましょう。また、提案の時は「～ましょうか」で答えさせるよう注意しましょう。また、①は二重敬語になっていますが、習慣的に使います。代入練習は、提案が代入されることを伝えてから始めましょう。

<代入練習>

提案の前置き＋提案 (板書)

教師のキュー：①タクシーを呼ぶ ②何時まで開いているか確認する。

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。特にここは相づちが出てくるので、相づちのバリエーションを確認するのもよいでしょう。

例) T: 相づちはどんなものがありますか?

S: そうですね、さようでございますか。

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. この辺でおいしいレストラン、ある?
B. さようでございますか。それでしたら、近くに天ぷら屋もございますし、
C. お寿司屋さんもございます。
D. 当ホテルから歩いて15分くらいで魚が新鮮ですが、いかがでしょうか。
- ② A. この辺でお酒飲めるところ、ある?
B. さようでございますか。それでしたら、近くに居酒屋もございますし、
C. バーもございます。
D. 遅くまで開いていますが、いかがでしょうか。

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、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: 何かあれば言ってほしい時はどうしますか?
S: お申し付けください。
T: 代案、提案をした後は何と言いますか?
S: いかがでしょうか。
2. 柔軟な対応の問題です。意味機能が難しい場合は会話に戻って1つずつ確認しましょう。ペアで代案について話すのもよいでしょう。
3. 問題2で考えた代案を実際に行ってみる問題です。ペアで①～④の場面でやってみましょう。みんなの前で発表し、代案のバリエーションもチェックするとよいでしょう。
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7課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましよう。