

第8課「誠実な心」 セクションI「要望に応えられない時」



考えましょう

1. 事例を読んで、①と②について考えましょう。

事例 [空港のチェックインカウンター。今は9時です]

あなたはグランドスタッフです。10時から搭乗手続きが始めるため、スタッフはカウンターで準備をしています。

要望：搭乗手続きが始まる前に食事をしたいです。荷物がたくさんあるのでカートに全部のせています。レストランのフロアはカートを使うことはできません。食事をしている間、カウンターでカートごと荷物を預かってほしいです。

①安全上の問題で要望には応えられません。どのように対応しますか。

要望に応えられない時は、そのことをきちんと伝えましょう。期待を持たせるような言い方はしてはいけませんが、はっきりと「すみません、預かれませんが」と言うのではなく、何で預かれないのか、理由を一緒に言うようにしましょう。例えば、「カウンターですので、安全上（保安上）の理由からお荷物を預かることはできかねます。申し訳ございません。」などです。

②要望に応えることはできませんが、ほかに何かできることがあると思いますか。

空港ならば、ロッカーや手荷物の一時的預かり所があるでしょう。そのような場所をご案内しましょう。もしくは、チェックインカウンター近くのレストランなど、カートを持っていけるレストランなどを事前に把握しておくとうまく案内につながります。

2. 次のような要望があった場合、あなたはその要望に応えることができますか。どのように対応しますか。

①あなたはホテルの清掃スタッフです。

要望：今日は結婚記念日なので、ケーキを用意してほしい。

ホテルによってルールが異なります。

→要望に応えられない場合：

丁寧にお詫びをしてお断りしましょう。その際、ケーキは用意できないが、カードは用意できる、など他にできることを探して代案することが大切です。例え、それがお客さまの要望でなくても、何かできないか考えてくれた、行動してくれたということがお客さまの心に寄りそった対応なのです。

②あなたはレストランスタッフです。

要望：レストランに携帯電話を忘れてしまったので、宿泊しているホテルまで届けてほしい。

レストランによってルールが異なります。

→要望に応えられない場合：

忘れ物は、どんな形であれお客さまの手元に届くようにしなければなりません。すぐにホテルまで届けることができないのであれば、いつなら届けられるのか、それとも実際に行くことができないのか、さまざまです。もし忘れものを送る場合、送料はどちらが負担するのか、荷物のお届けはいつ（時間帯など）がいいのか、きちんと確認しておく必要があります。あとで、破損していたなどのクレームにつながるように、お客さまの物を扱うときは細心の注意を払わなければなりません。

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。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ）仕事をするうえで、大きな問題があった時だけ、上司に報告をすればいいです。
- ②（ ）フロントでお客さまからアレルギーの申し出があったので、夕食を提供するレストランにも伝えました。

- ③ () 上司に必要な情報を伝え、共有することが報告です。日本では報告と相談と信頼がすることでスムーズにチームで仕事ができます。

〈正解と解説〉

- ①正解：×（定期的に状況を報告することが大切です。）
②正解：○
③正解：×（情報を共有することは、連絡です。報告、相談、連絡です。）

🗨️ 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。
誠実な心で応対する会話です。お客さまの要望に答えられない時、まずは、要望について調べた上で断り、柔軟に代案を言うことが大切です。

〔デパートでお客さまがスタッフに質問をしています〕

- ①お客さまが「すみません。これのMサイズはありませんか。」と質問をしました。まずはどのように応対しますか。何と云えばいいですか。
②「調べるので待ってください」を丁寧に言う時、何と云うと思いますか。
③お客さまを待たせた後の「おもてなしのフレーズ」は何ですか。
④お客さまのMサイズがあるかどうかの質問に対し調べたら、あいにく在庫がありませんでした。何と云うと思いますか。
⑤違う色ならありました。お客さまの要望に答えられず、謝罪した後、何と云って代案を言うと思いますか。
⑥「または、このデザインだったら、用意できるんですが、どうですか」を丁寧に言うときは、どのように言うと思いますか。
⑦お客さまの要望を承知した時は、何と云いますか。

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まで何と云っていましたか。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) 「かしこまりました。お調べいたしますので、少々お待ちください。」は何ですか。
- a. (断りの) 前置き+断り+うかがい b. 承知+行動報告+お願い
c. 承知+理由+お願い d. (断りの) 前置き+断り+謝罪
- (2) 「お待たせいたしました。」は何ですか。
- a. 情報提供 b. 承知 c. 代案 d. 行動報告
- (3) 「あいにく M サイズは在庫がありません。申し訳ございません。」は何ですか。
- a. (断りの) 前置き+断り+うかがい b. 承知+行動報告+お願い
c. 承知+理由+お願い d. (断りの) 前置き+断り+謝罪
- (4) 「こちらの色ならございますが…」は何ですか。
- a. 情報提供 b. 承知 c. 代案 d. 行動報告
- (5) 「もしくは、こちらのデザインでしたらご用意できるんですが、いかがでしょうか。」は何ですか。
- a. (代案 2 の) 前置き+代案 2 +うかがい b. 承知+行動表明+お願い
c. 承知+理由+うかがい d. (代案 2) の前置き+代案 2 +謝罪
- (6) 「かしこまりました」は何ですか。
- a. 情報提供 b. 承知 c. 代案 d. 行動報告

〈シート②の答え〉:

- (1) c. (お客さまの要望に応えるためにまず承知したことを伝え、調べるので待ってもらいます。)
- (2) d. (お客さまを待たせた後の行動報告の「おもてなしのフレーズ」です。)
- (3) d. (断った後には、謝罪をします。)
- (4) c. (代案で柔軟に対応しています。「…」は「いかがですか」が省略されていて言いさします。)
- (5) a. (2つ目の代案を言う時の前置きは「もしくは」です。「または」の丁寧な言い方です。)
- (6) b.

 **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	かしこまりました。 <u>お調べいたしますので、少々お待ちください。</u> 承知 + 理由 + お願い	
-----------	--	---

お客さまの要望に対して応対する時のフレーズですが、**承知+理由+お願い**のパターンで覚えるとどんな接客場面でも共通して言うことができます。「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 2	<u>お待たせいたしました。</u> 行動報告	
-----------	-----------------------------------	--

お客さまをあまり待たせずに済んだ時はこの行動報告を言わない時があります。また、随分待たせ時には「大変、お待たせしました」と「大変」を一言添えましょう。「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 3	<u>あいにく M サイズは在庫がございません。申し訳ございません。</u> 断りの前置き + 断り (N がございません) + 謝罪	
-----------	---	---

お客さまの要望に答えられなかった時の「おもてなしのフレーズ」です。**(断りの前置き+断り+謝罪)**のパターンで覚えるとどんな接客場面でも共通して言うことができます。「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 4	<u>こちらの色ならございますが…。</u> 代案 1 (お/ご N + ならございますが…)	
-----------	---	--

代案 1 を言う時は、このように言いさしで言います。

ポイント
5

もしくは、こちらのデザインでしたらご用意できるんですが、いかがでしょうか。
代案2の前置き + 代案2 (もしくは、Nでしたら~ですが) + うかがい



代案を言う時は、ポイント4と合わせて「代案1 + (代案2の)前置き + 代案2 + うかがい」のパターンで言います。このパターンで覚えるとどんな接客場面でも共通して言うことができます。「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。

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

かこまりました。おとらべいたしませんので、しょうしょうおまください 56

おまたせいたしました 57

あいにうざい感じがございません。もうしわけございません 58

もくは、 59

2. お客様の要望に答えられない時、誠実な心で応対する代入の口頭練習です。できるようになったらペアワークをします。語彙を確認したらなるべく本を読ませずに代入練習とペアワークをさせてください。拡張練習をする時や代入練習をする時は、パターンを板書し、指で示しながら行ってください。ペアワークをする時は、最後に④で自由に言わせて学生のクリエイティブな考えを取り入れてください。これは個人化といい、学生の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。

以下、次の手順で行います。

- 1) 拡張練習①
- 2) 拡張練習②
- 3) 拡張練習③
- 4) 代入練習
- 5) ペアワーク

<拡張練習①> 板書：[待たせた後] → 行動報告 + 断りの前置き + 断り + 謝罪

→ 指で示す

Step 1：「申し訳ございません。」

→ 謝罪

Step 2：「在庫がございません。申し訳ございません。」

→ 断り + 謝罪

Step 3：「あいにく在庫がございません。申し訳ございません。」

→ 断りの前置き + 断り + 謝罪

Step 4：「大変、お待たせいたしました。あいにく在庫がございません。申し訳
ございません。」

→ 行動報告 + 断りの前置き + 断り + 謝罪

<拡張練習②> 板書：お客さまの要望の後 → 承知 + 理由 + お願い

Step 5：「少々お待ちください。」

→ お願い

Step 6：「お調べいたしますので、少々お待ちください。」

→ 理由 + お願い

Step 7：「かしこまりました。お調べいたしますので、少々お待ちください。」

→ 承知 + 理由 + お願い

<拡張練習③>

板書：お客さまの要望の後 → 承知 + 理由 + お願い [待たせた後]

→ 行動報告 + 断りの前置き + 断り + 謝罪

Step 8：「かしこまりました。お調べいたしますので、少々お待ちください。」

[待たせた後] 「大変、お待たせいたしました。あいにく在庫がございま
せん。申し訳ございません。」

*Step 1 から 7 までしっかりできた上で Step 8 をおこなってください。この
時、該当箇所の意味機能を指で指しながら言わせるようにしてください。

<代入練習>

板書：お客さまの要望の後 → 承知＋理由＋お願い [待たせた後]
→ 行動報告＋断りの前置き＋断り＋謝罪

教師のキュー：在庫がない

学生（スタッフ）：「かしこまりました。お調べいたしますので、少々お待ちください。」「大変、お待たせいたしました。あいにく在庫がございません。申し訳ございません。」

教師のキュー：空いている会議室はない

学生（スタッフ）：「かしこまりました。お調べいたしますので、少々お待ちください。」「大変、お待たせいたしました。あいにく空いている会議室はございません。申し訳ございません。」

教師のキュー：②取り扱いがない、③用意していない、①空いている会議室がない

*断りの箇所だけが代入されることを伝えた上で以下の代入練習を行います。

また、口頭で言わせる時には、板書したパターンだけを見せるようにしてください。かなり長文ですので、レベルに合わせて適宜、おこなってください。レベルを低くする場合は、[待たせた後]以降のパターンで示して練習させてください。

*この時、「お取り扱い」と「お」がつき、「ご用意」と「ご」がつくことに注意させましょう。

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>

お客さまのシート

お客さま：_____んですけど…。

例) 客の要望→このTシャツ、Lサイズがほしい

客の要望→① 会議室を借りたい

客の要望→② Mac のノートパソコンを借りたい

客の要望→③ ルームサービスでハーブティが飲みたい

客の要望→④ 自由に考えて言ってみましょう。

スタッフのシート

クラスで先生と正しい言い方を確認して、次の①～④をやってみましょう。

スタッフ：お客様の要望の後→**承知+理由+お願い** [待たせた後]

→**行動報告+断りの前置き+断り+謝罪**

例) 在庫がございません→_____

①空いている会議室がない、②取り扱いがない、③用意していない

3. ここは学生に考えさせる問題です。どんな代案を立てることができるか、学生同士で考えさせ、クラスで意見をシェアさせましょう。学生のクリエイティブな考えを引き出すことは個人化と言って、定着を図ることができます。このとき、代案のパターンを板書し、それを示した上で考えさせましょう。ポイント5でも学びました。模範解答は別冊を参照してください。

板書：代案のパターン→**代案1 + (代案2の) 前置き + 代案2 + うかがい**

4. この練習は、「お」+和語、「ご」+漢語の復習です。基本、外来語のカタカナには「お」も「ご」もつきません。

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。特にここでは誠実な応対が求められるところです。表情や仕草など、細かいところにも気を配るように留意しましょう。

例) T: 代案の**前置き**は何ですか?

S: もしくは。

T: 代案 + うかがいはなんですか？

S: こちらのデザインでしたらご用意できるんですが、いかがでしょうか。

また手の動きや表情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. すみません。これの青はありませんか。

B. あいにく青は在庫がございません。申し訳ございません。

C. Lサイズならございますが…。

D. もしくは黒ならご用意できるんですが、いかがでしょうか。

② A. すみません。12時から14時まで会議室を借りたいんですけど。

B. あいにくその時間は空いている会議室がございません。申し訳ございません。

C. 11時からなら空いていますが…。

D. もしくは14時からならご利用いただけるんですが、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デパートに見立てて、案内してみましょう。