

第8課「誠実な心」 セクション2「さまざまな謝罪」



考えましょう

お客さまからのお申し出に、どのように対応すべきですか。①～③の対応について考えましょう。

事例 [レストランで、お客さまから料理の中に髪の毛が入っていると申し出がありました]

- ① 「確認させてください。すぐにシェフに伝えます。」
- ② 「大変申し訳ございません。すぐに新しいものにお取り替えします。」
- ③ 「大変申し訳ございません。シェフに言っておきます。」

ここでのポイントは、責任転嫁をしてはいけないということです。実際に、自分の髪の毛ではなく、自分の不注意で入ったわけでもなくとも、あなたはレストランの一員です。レストランとして謝罪しなければなりません。まず、お客さまのことを第一に考えましょう。食事中ですので、最後まで楽しく食事ができるように、すぐに新しいものと交換しましょう。ただし、交換したから終わり、ではなくきちんと最後まで誠意をこめて対応しましょう。

①は、謝罪の言葉がありません。③は、悪いのはシェフだと言っているようなものです。お客さまからしたら、シェフの髪の毛が入っていたとしても、スタッフの髪の毛が入っていたとしても、髪の毛が入っていたことには関係ありません。責任転嫁せずに対応しましょう。ですので、この中では②の対応が一番好ましいです。

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（ ）お客さまが不快に思わない位置は、お客さまの後ろの位置です。
- ②（ ）常連のお客さまとは親しいが、社会距離をもって接するようにしています。
- ③（ ）お客さまが緊張しやすい位置は、お客さまの正面の理性の空間です。

<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 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。お客さまからのクレームについては、まずは、誠実な心で謝罪し、提案をいくつかします。その中からお客さまに選んでもらうことが大切です。

[空港でお客さまとスタッフが話しています]

- ① お客さまの預けた荷物のタイヤが取れていました。お客さまに言われた時は、まず、何を言いますか。
- ② 次に何を言うと思いますか。
- ③ お客さまは、「次に出張があるのに本当に困るよ。」と納得しないようです。そんな時は、まず、何を言いますか。
- ④ お客さまは、スタッフが提案した修理でいいから早く手続きをして欲しいと言ってきました。まず、何と言って承知しますか。
- ⑤ 次に何と言って、謝罪しますか。

- ⑥ お客様の要望通り、早く手続きをします。迅速な対応をします。すぐに手続きをするので、かけて待つようにお願いします。何と云うと思いますか。
- ⑦ お客様を待たせた後の行動報告は何と云いますか。
- ⑧ 手続きが終わりました。そのことを行動報告しましょう。終わったことは「完了した」と云います。
- ⑨ お客様に最後にもう一度、深く謝罪をします。そんな時は何と云うと思いますか。

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 最後にもう一度見ましょう。
- ・「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) 「大変申し訳ございません。」は何ですか。
- a. 承知 b. 行動報告 c. 提案 d. 謝罪
- (2) 「こちらで修理をさせていただくか、修理代を本日お支払いいたします。」は何ですか。
- a. 理由+お願い b. 承知+提案 c. 提案+提案
d. 謝罪+行動報告
- (3) 「かしこまりました。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。」は何ですか。
- a. 承知+行動表明+行動報告 b. 承知+理由+謝罪
c. 承知+提案+謝罪 d. 行動報告+行動表明+謝罪
- (4) 「すぐにお手続きをしますので、おかけになってお待ちください。」は何ですか。
- a. 理由+お願い b. 承知+提案 c. 提案+提案
d. 謝罪+行動報告

- (5) 「手続きが完了いたしました。」は何ですか。
 a. 承知 b. 行動報告 c. 提案 d. 謝罪
- (6) 「この度は、誠に申し訳ございませんでした。」は何ですか。
 a. 承知 b. 行動報告 c. 提案 d. 謝罪

〈シート②の答え〉:

- (1) d.
 (2) c. (この場合、行動報告ではなく、その代わりに提案です。お客さまのクレームに対して、何ができるか寄り添い、誠実な心で対応します。)
 (3) b.
 (4) a. (迅速な対応です。「すぐに」という前置きが入っています。)
 (5) b.
 (6) d. (深く謝罪を言うとき、最敬礼を分離動作でしましょう。)

 **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	<small>たいへんもう わけ</small> 大変申し訳ございません。 <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">謝罪</div>	
-----------	---	---

お客さまのクレームに対してまず、謝罪をします。「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	<small>しゅうり</small> <u>こちらで修理をさせていただくか、</u> <small>しゅうりだい</small> <u>修理代を本日お支払いいたします。</u> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">提案 1 (N+ をさせていただくか) +</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">提案 2</div> </div>
-----------	---

お客さまに選択権を与えることが丁寧さにつながります。

ポイント
3-1

かしこまりました。^{めいわく}ご迷惑をおかけし、^{たいへんもう わけ}大変申し訳ございませんでした。

承知

+

理由

+

謝罪



クレームに対する提案をお客さまが受け入れてくれた時は、まず、承知したことを伝えてから理由と謝罪を言います。たとえ、スタッフ本人が壊したわけではありませんが、お客さまに迷惑をかけたことに謝罪します。他にも「ご不便をおかけし、申し訳ございません。」などと言うこともできます。「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
3-2

すぐにお手続き^{てつづ}をいたしますので、おかけ^かになってお待ちください。

理由

+

お願い



迅速に対応するために「すぐに」を言ってから理由+お願いを言います。「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
4

手続き^{てつづ}が完了^{かんりょう}いたしました。

行動報告



お客さまに報告することで、どのような状態かわかります。「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

この度は、誠に^{まこと}申し訳^{もう}ございませんでした。^{さいけいれい}[最敬礼]

深い^{ふか}謝罪




クレームの場面では、「謝罪→再度謝罪→深い謝罪」と何度もご納得いただけるまで謝罪をします。この何度も謝る事例は、事前調査の林(2020)の結果データからも検出されました。「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


たいへんもうわけございません  60

かじこまりました。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  61

すぐにおてつづきをいたしますので、おかけになうておまちください  62

てづづきがかんりよういたしました  63

このたびは、まことにもうわけございませんでした  64

2. これは代入練習です。**理由+謝罪**を板書してから教師はその箇所を指で示しながら言わせてください。次のように反復練習をさせた後、表現の確認後、代入練習をしてください。

<反復練習> **理由+謝罪**

「ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。」

<表現の確認>

迷惑→ご迷惑

不快→_____

時間→_____

<代入練習>

教師のキュー：迷惑をかけた

学生（スタッフ）：ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

- 教師のキュー : ②不快な思いをさせてしまった
③せっかくの時間を台無しにってしまった
①迷惑をかけた

3. これは、お客さまのクレームに対して誠実な心で提案する練習です。代入練習をする前にまず、文法の確認をした上で拡張練習をし、表現の確認をした後で、代入練習をしましょう。

<文法の確認>

①「使役形+いただく」の確認

修理をする→修理をさせていただきます ①作る→ ②払う→ ③掃除をする→

②「謙譲語」の確認

支払う→お支払いいたします。 ①支払う→ ②する→ ③準備する→

*①は「お+V-~~ます~~+いたします」②、③は謙譲語の「いたします」。①は二重敬語になりますが、接客業で習慣的に使用されております。

<拡張練習> 板書：提案1 + 提案2

→手で指す箇所

Step 1:「本日お支払いいたします」

→提案2

Step 2:「修理代を本日お支払いいたします。」

→提案2

Step 3:「修理をさせていただきますか、修理代を本日お支払いいたします。」

→提案1 + 提案2

Step 4:「こちらで修理をさせていただきますか、修理代を本日お支払いいたします。」

→提案1 + 提案2

<代入練習> 板書：提案1 + 提案2

教師のキュー : こちらで修理をする/ 修理代を払う

学生(スタッフ):「こちらで修理をさせていただきますか、修理代を本日お支払いいたします。」

教師のキュー : ①、②、③

4. スタッフが出した提案についてお客さまが要望を次のように言いました。スタッフは、承知+謝罪の理由+謝罪+お願いの理由+お願いで迅速に対応します。なるべくテキストは見せずに次のように口頭練習をします。まず、拡張

練習をした後に代入練習をし、ペアワークをしましょう。ペアワークをする時は、最後に③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。

<拡張練習>で反復練習

Step 1: 「すぐ手続きをいたしますので、少々お待ちください。」

→ お願いの理由 + お願い

Step 2: 「大変申し訳ございません。すぐ手続きをいたしますので、少々お待ちください。」

→ 謝罪 + お願いの理由 + お願い

Step 3: 「ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。すぐ手続きをいたしますので、少々お待ちください。」

→ 謝罪の理由 + 謝罪 + お願いの理由 + お願い

Step 4: 「かしこまりました。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。すぐ手続きをいたしますので、少々お待ちください。」

→ 承知 + 謝罪の理由 + 謝罪 + お願いの理由 + お願い

<代入練習> お願いの理由を代入することを伝えてから始める。

教師のキュー : お願いの理由を指して → すぐ手続きをする

学生 (スタッフ): かしこまりました。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。すぐ手続きをいたしますので、少々お待ちください。

教師のキュー : お願いの理由を指して → すぐシミ抜きをする

学生 (スタッフ): かしこまりました。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。すぐシミ抜きをいたしますので、少々お待ちください。

教師のキュー : お願いの理由を指して → ②変更する、①シミ抜きをする、例) 手続きをする

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

お客様：しょうがないなあ。じゃあ、A. _____ でいいから早く
B. _____ て。

- 例) A. 修理 B. 手続きをする
① A. シミ抜き B. シミ抜きをする
② A. 部屋の変更 B. 変更をする
③ A. 自由に考える B. 自由に考える

スタッフのシート

→ 承知 + 謝罪の理由 + 謝罪 + お願いの理由 + お願い

例) 手続きをする (先生と一緒に確認してから①、②、③をしましょう。)

- ① シミ抜きをする ② 変更をする ③ 自由に考える

*謝罪の理由などは、自由に言わせても構いません。

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どの確認もできればしましょう。特にここは丁寧に応対することが重要なので、言葉、仕草、表情に気をつけるようにしましょう。

例) T: お客さまからクレームが来たら、まず何をしますか?

S: 謝罪します。

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、今預けたスーツケースを受け取ったんだけど、壊れていて・・・。
- B. 大変申し訳ございません。こちらで修理をさせていただくか、修理代を本日、お支払いいたします。
- C. もうしょうがないなあ、じゃあ、修理でいいから早く手続きして。
- D. 大変お待たせいたしました。手続きが完了いたしました。この度は、誠に申し訳ございませんでした。
- ② A. すみません、今部屋に行ってみたら汚くて・・・。
- B. 大変申し訳ございません。お部屋をお掃除させていただくか、新しいお部屋を準備いたします。。
- C. もうしょうがないなあ、じゃあ、掃除でいいから早くして。
- D. 大変お待たせいたしました。お部屋のお掃除が完了いたしました。この度は、誠に申し訳ございませんでした。

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空港に見立てて、練習してみましよう。

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: 深い謝罪を伝えたい時は何と言いますか?
S: この度は、誠に申し訳ございませんでしたと言います。
2. どのように誠実な応対をするか確認する問題です。意味機能が難しい場合はペアやグループになって確認しましょう。
 3. 問題2で考えた代案を実際にしてみる問題です。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、お辞儀の角度や表情などを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、何も見ずに実際のデパート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8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。