

# 教師用マニュアル

- I. テキストを使う前に
- II. 全ての課に共通する指導の仕方と流れ
- III. 各課の教え方・注意事項

おもてなしの  
日本語  
基本編



## I. テキストを使う前に

このテキストは接客業に就きたいと考える全ての人を対象としています。接客業で重要と言われる「心配り」「相手を思う心」「誠実な心」「柔軟な応対」などの「おもてなしの心」を日本語でどのように表現するのかを学ぶことができます。

例えば、「少々お待ちください」という前に「お調べいたしますので」と一言理由を添えると、お客さまは何のために待たされるのか理解することができます。言葉を一つ添えるだけでお客さまへの心配りができ、より丁寧になります。このようにお客さまに、どのように応対すれば、より丁寧になるかをこのテキストでは学ぶことができます。

このテキストは日本語能力試験N3以上の学習者を主な対象とし、語彙の翻訳情報を巻末に掲載しております。そのほか、宿泊職種2号技能実習生（初級）の学習者の方、すでに接客業に従事されている方も、必要な部分を状況に合わせてお使いいただくことで、学んでいただける情報を盛り込みました。ぜひご活用いただければ幸いです。

### 【このテキストの対象】

接客業にかかわるすべての方にお使いいただけますが、N3 レベル以上の語彙に翻訳リストをつけました。

N4  
宿泊職種 2号  
技能実習生  
(→p.3)

N3 N2 N1  
宿泊職種 1号  
技能実習生  
(→p.4)

日本人  
(→p.5)

接客業従事者

# 1) <外国人初級日本語学習者> (宿泊職種 2号技能実習生を含む)

初級の学習者の方には、特に次の3点の学習をおすすめします。これらは、**宿泊職種 2号技能実習生の実技試験の課題にも含まれている内容**です。

## 1. おもてなしの心を表す日本語表現：<テーマ>

このテキストは、「おもてなしの心」を表す8つのテーマで構成されています。それぞれのセクションのはじめに、そのテーマについて説明(翻訳付き)がありますので、「おもてなしの心」とは何か理解を深めることができます。

テーマ  
(翻訳付き)

## 2. 接遇マナー

このテキストでは、状況に応じたおじぎの仕方 (pp. 28~29)、身だしなみ (p. 39, p. 52)、笑顔の作り方 (p. 44)、物の受け渡し (p. 45)、方向の指し方 (p. 55) などのマナーが学べます。宿泊職種 2号技能実習生や宿泊職種 1号特定技能の学科試験及び実技試験の課題に含まれている内容です。



おじぎの仕方  
(→pp. 28~29)



身だしなみ  
(→p. 39, p. 52)



物の受け渡し  
(→p. 45)

### 3. 接遇の挨拶

お客さまの出迎えや送り出しの時の挨拶表現を「おもてなしのフレーズ」として学ぶことができます。Web から「おもてなしのフレーズ」の発音のヤマとモデル音声ダウンロードすることができます。

挨拶表現は全て会話文に登場するため、場面を理解した上で学ぶことができます。宿泊職種 2 号技能実習生や宿泊職種 1 号特定技能の学科試験及び実技試験の課題に含まれている内容です。

例)

フレーズ：「おはようございます」「どうもありがとうございました」

おはようございます

どうもありがとうございました

## 2) 日本語能力試験 N3 以上の学習者対象

このテキストは N3 以上の学習者を対象としているため、N3 以上であれば全ての項目を学ぶことができます。N1 レベルの学習者と N3 レベルの学習者との大きな違いは、各項目にかける指導時間数です。時間をかけてじっくり学ばなければならないレベルの学習者もいれば、どんどん進めていくことのできる学習者もいるでしょう。学習者の日本語レベルに合わせてシラバスを作成いただくことが重要だと考えます。また、文化ノートは読解教材としてお使いいただくこともできます。

このテキストを見て、N3 レベルで果たして使用できるのかと考える方もいらっしゃるでしょう。それは意味機能の語彙レベルが高いからだと思います。このテキストは、文ごとに謝罪、感謝、お願い、理由、行動表明など 21 種類の意味機能を表す名称を「会話のヒント」として掲載しています。何度も同じ意味機能が出てきますので、授業を重ねていくうちに学習者は自然と学んでいくことができます。はじめのうちは、本のカバー（前袖部分）に意味機能（「会話のヒント」）の翻訳がありますので、そちらをご活用ください。

学習者が自然に学ぶためには、教師からの「かしこまりましたは何ですか、何

のためにこれを言っていますか」というような問いかけが必要です。＜見てみましょう＞の教え方のところで具体的な扱いについて紹介しますので、ご参照ください。どのレベルの学習者に教える場合にも、まずは考えさせることから始めることが重要です。

著者たちは、実際に N3 を持っていない欧米系、N3 相当の漢字圏学習者たちに指導し、ポートフォリオ（本編の＜まとめ問題＞で会話のビデオを録画して集めたもの）を作成することができました。ポートフォリオを作成することで、学習者の学習動機を高めることもできます（実践報告は、学会でも発表済みです）。学生のスマートフォンなどを使用して、気軽に納得するまで何度も繰り返し録画することができます。そのように完成度を高めたポートフォリオは就職活動の際にも、必要に応じて活用することができます。

### 3) 日本人学習者

このテキストは、接客業に就きたいと考える日本人の方にもご活用いただける内容がつまっています。マナーや敬語、接客業ならではの日本語表現をしっかり学習しましょう。

専門学校や大学の観光学部など、外国人学習者と日本人学習者が共に学ぶ環境もあると思います。接客業に就く前に、日本人学習者も外国人学習者と一緒に学ぶことで、グローバルな視野を身につけるとともに、職場でのシュミレーションできるため、そうした環境での学びを推奨したいと考えます。お互いが交流を通して学べる箇所が多数あるためです。

お客さまに対して、どのような日本語表現で伝えれば丁寧になるかを学ぶことで、「おもてなしとは何か」を自分なりに捉えて、行動できるようになりました。



#### 4) その他、特記事項

接客定型表現 = 「おもてなしのフレーズ」

このテキストでは、接客業で使用される64の「おもてなしのフレーズ」(接客の定型表現：決まり文句)が会話文から抜粋されています。音声を聞いたり、アクセントのヤマ(Webダウンロードコンテンツ)に気をつけながら、暗記するまで繰り返し練習することが重要です。

「おもてなしのフレーズ」は、接客業に特化した決まり文句ですので、会話文(<見てみましょう>)から場面にあった使い方を学ぶことをおすすめします。単に一文を暗記するのではなく、どんな場面で使用できるのか、会話文と一緒に学ぶことが重要です。宿泊職種Ⅰ号特定技能の学科試験及び実技試験の課題に含まれている内容も多数あります。

例)

フレーズ：「おはようございます」「どうもありがとうございました」

おはようございます

どうもありがとうございました

敬語と丁寧さ

よく接客業は敬語が重要だと言われています。しかし、多くの敬語表現を覚える必要はなく、ある程度決まったパターンで対応が可能です(pp.18~19)。

○お客さまへお願いする時の表現：

- ・「お+V-~~ます~~+ください」
- ・「ご+V-~~する~~+ください」

○スタッフ側がこれから何をするのかお客さまに伝える時：

- ・「お+V-~~ます~~+いたします」
- ・「ご+V-~~する~~+いたします」


○名詞：

- ・「お+和語」
- ・「ご+漢語」

二重敬語は文部科学省の指針でも、接客業では習慣的に使われることがあると言及されており、著者らのインタビューにおいても、実際に使用されていることも確認できましたので、本編に取り入れることといたしました。

また、敬語を使えば、それだけでお客さまに丁寧に應對したことにはなりません。お客さまを部屋まで誘導するときに、単に「こちらです」と言うだけではなく、「お部屋までご案内します。」と言ってから「こちらです」と言うことが大切です。これからスタッフが何をするのか、**スタッフの行動をお客さまに伝えること**が「おもてなし」につながり、より丁寧になります。他にも、お客さまの要望に対して「かしこまりました。少々お待ちください。」と言うのではなく、なぜお客さまを待たせるのか、「お調べしますので、少々お待ちください」と待たせる理由を述べることで、お客さまは何のために待たなければならないか理解でき、丁寧さにつながります。

お客さまにとって必要な情報だけを伝えることが大切ですが、何をどのように伝えるかは判断に迷ってしまうことも多いでしょう。そのため、このテキストでは**談話を意味機能（「会話のヒント」）でパターン化し、正しく應對できるようになることを目指しました。**

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

お客さまに提案や代案を複数出して、お客さまに選んでもらうことも丁寧さにつながります。

#### <丁寧さの特徴>

- 1) 敬語：言語表現を尊敬語や謙譲語を使用し、お客さまを敬う。
- 2) 情報を伝える：いつ、どこで、どうして（なんのために）、これから何をするかなどの情報を伝える。
- 3) お客さまに選択権を与える：提案や代案は、複数の案から選んでもらう。

#### 口頭練習

会話文などの反復練習は、テキストを見せない口頭練習でおこなってください。もし、一文が長い場合は、後ろから順に口頭練習をしていくと必ず、言えるようになります。例えば、「エレベーターを降りて、そのまま、まっすぐお進みください」のように長い文についてテキストを読ませないで口頭練習させるのは大変ですね。そのような場合は、次のステップで口頭練習をすると簡単に言えるようになります。

#### <拡張練習>

Step 1：「お進みください」反復

Step 2：「まっすぐお進みください」反復

Step 3：「そのまま、まっすぐお進みください」反復

Step 4：「エレベーターを降りて、そのまま、まっすぐお進みください」反復

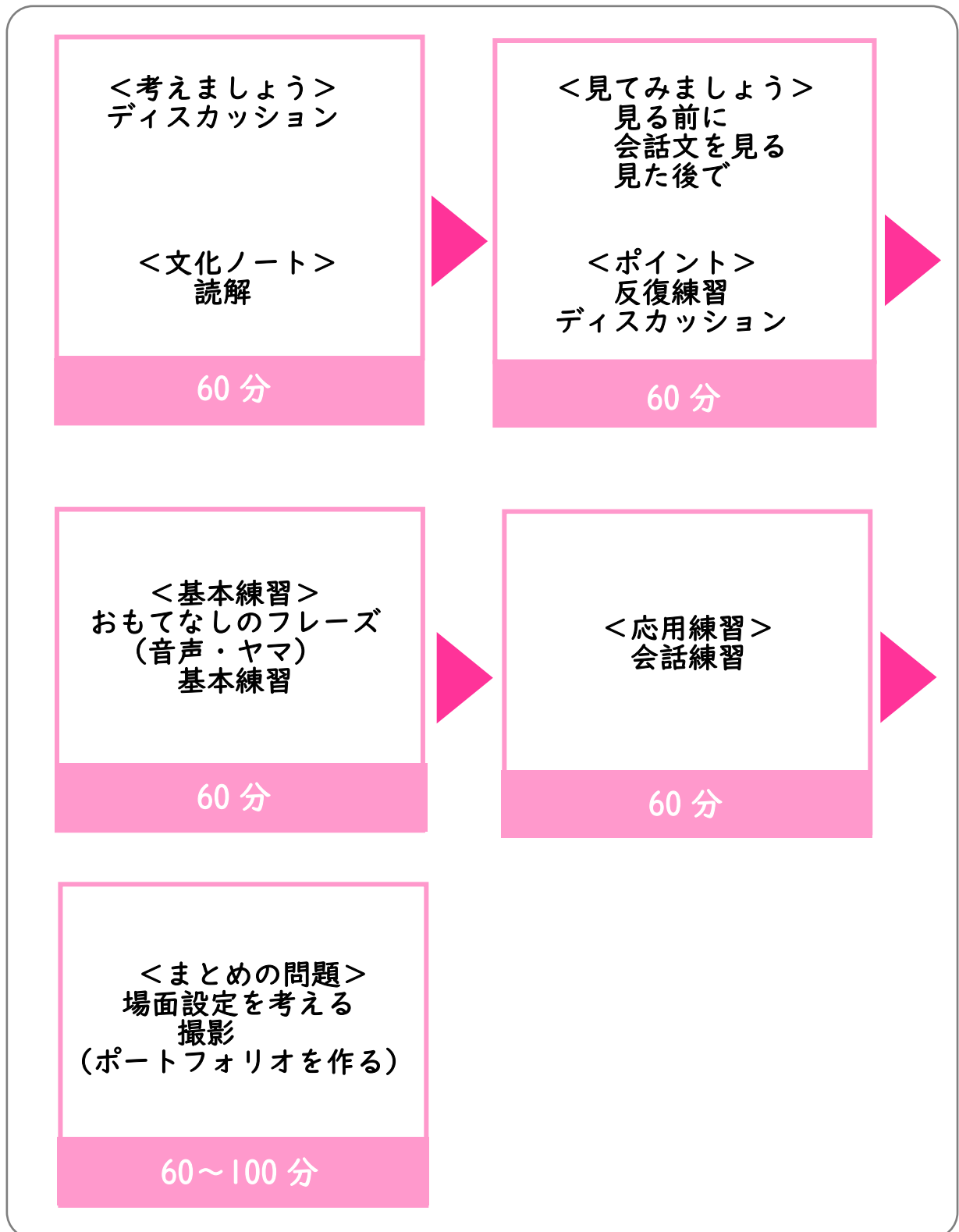
このように段階に分けて後ろから拡張していくことで長い文でも言えるようになります。これを拡張練習と言いますが、ワークショップでもお見せできる機会があればと思います。

また、「失礼します」など日本語の「し」と「つ」が連続で続く発音は学習者にとって非常に難しいです。このような場合でも「します」→「礼します」→「つ礼します」→「失礼します」と拡張していくと出来るようになります。決して前から何度も練習せずに、**後ろから拡張**していくことが重要です。この方法を使って**口頭練習の時はなるべく読ませない**で練習させてください。



## II. 全ての課に共通する指導の流れとポイント

### ◆授業の流れ (N3レベル~)



◆課のはじめ：

ここでは、課のテーマ、セクションのテーマを学習者と確認しましょう。セクション毎に、Can-do（到達目標）が2つあります。何ができるようになるのかが明確に示し、学習者に意識してもらうことが大切です。課の最後には、Can-do チェックをする箇所がありますので、指導者もこれらの目標を意識しながら授業を進めましょう。

◆テーマ：

各セクションのテーマについての説明には翻訳がついています。日本語母語話者や日本語上級レベルであれば翻訳なしで読み、このセクションはどのような心を学ぶのか、イメージできるようにします。無理に翻訳なしで読み、理解してもらう必要はありません。セクションが終わる頃に、理解できるようになれば結構です。授業が始まる前に学習者に読んでもらってください。授業で簡単に何を書いてあったか、確認するといいでしょう。時間をかける必要はありません。

◆〈考えましょう〉

ここは、課のテーマや見本会話〈見てみましょう〉を学ぶ上で、ポイントになる点や、理解を深めてほしいことなどが含まれた設問になっています。様々な国籍の学生がいる場合は、なるべく異なる国籍の学生同士が話せるようにしましょう。異文化理解にもつながります。

〈考えましょう〉では、考えてもらうことが大切ですので学習者の発言をすべて受け止め、「正しい」、「間違えている」などと指摘しないようにしましょう。価値観はそれぞれ異なります。実際に、お客さまの背景も様々ですので、それぞれに考えは異なるということに気づいてもらうことも重要です。〈考えましょう〉で何を考えてほしいのか、どのようにディスカッションを導いていくのかなどのポイントは、各セクションによって異なりますので、個別の課のページを参照してください。

◆〈文化ノート〉

異文化理解、異文化コミュニケーション、接遇マナーなど、おもてなし場面で役立つ知識について書かれています。また、現場で役立つ語彙も含まれていますので、ぜひ覚えるようにしましょう。また、マナーなど実践を伴うものは、実際

に学習者に身につけてもらうため、体を動かして練習しましょう。現場では、ことばだけではなく、動作も一緒に行うことが必要です。そのために、ここでしっかりと学習者に理解をしてもらい、できるようになることが大切です。また、文化に関する内容であれば、学習者の出身国と比較することもいいでしょう。学習者同士の協働を促しましょう。

ここは、読解教材としても使用することができます。また、語彙は接客ビジネスで必要だと思われる語彙を選んでいきますので、語彙クイズなどをするのもいいと思います。

#### ◆<見てみましょう>

##### 会話文を見る前に

会話を見る前に学習者に考えてもらうようにしましょう。各課のシート①をコピーして学習者同士で考えさせましょう。正解はビデオを見たあとで振り返りましょう。この場面ではどのような言い方をするのか、この言い方はどのような場面で使われるのか、など具体的に考えさせることが大切です。意味機能について考えさせて（気づかせて）もいいでしょう。この時、協働学習をしてもいいと思います。

##### 会話文を見てみましょう

まず、ゴールとなるモデル文をしっかり把握するために全体を見ましょう。それから細く見ていく時に、発音に気をつけ、反復練習をします。

- ① 1度全体を見る：ゴールとなるモデル文をしっかり把握する。
- ② 会話を細かく切って意味の確認と発音練習しながらシート①を振り返る。
- ③ 最後にもう1度見る

##### 会話文を見た後で

会話文を見た後は、どんな場面で何を言っていたか、その表現はと言う時に使用するのかなど、学習者に確認してください。ここで十分な気づきがあることが重要です。意味機能の確認もするといいでしょう。この時、確認事項など協働学習をしてもいいと思います。また、各課のシート②で考えさせましょう。

\*<見てみましょう>は以降、モデル会話と呼びますが、授業の始まる前に必ず見せてから進めてください。毎回反復練習をするのもいいと思います。

◆ <ポイント>

上記の活動で十分に考えさせた（気づかせた）あと、ポイントに入ります。ポイントは答え合わせのように指導してください。また、日本語レベルの低い学生に対してはわかりやすく補足しながらの指導が必要です。ポイントの箇所では、反復練習も必要です。

◆ <基本練習>

この基本練習には、「おもてなしのフレーズ」、文型練習、セクションで学ぶテーマについての練習、意味機能についての練習などが含まれています。まず、モデル会話を見せてから授業を始めます。

① 「おもてなしのフレーズ」

- A. 答えを考えさせる
- B. 音声を聞かせながらヤマを見せる
- C. きれいな発音で反復練習
- D. 立たせて暗唱
- E. おじぎなどが必要な場合は、動作もつけて練習
- F. 会話文の中でどのように使用されているか会話文を見せながら確認

例)

いらっしゃいませ

お待ちいたしました

ご案内いたします

お決まりになりましたら、お呼びください

② 文型練習

全ての文型練習には、3～6問ほどの代入練習があります。本を見ないでできるようになるまで口頭練習が必要です。ペアアイコンがある箇所は、学生同士で練習します。また、紙面の関係上、全てのポイントの文法項目が入っていない

るわけではありませんので、必要であれば補足の問題を追加してください。  
代入練習はまず、拡張練習をした後で、意味機能のパターンを板書するなどして見せながらペアで練習してもらいましょう。

### ③ セクションで学ぶテーマ

セクションによって異なりますが、課によっては、おじぎなど動作を加えた練習やテーマについて話し合う問題があります。

### ④ 意味機能の練習

<ポイント>を振り返りながら、練習していく必要があります。口頭練習も加えるといいでしょう。よく学習者に考えさせ、気づかせることが重要です。

## ◆ <応用練習>

応用練習は、会話文全体の代入練習です。次のステップで進めます。

- ① まず、会話文をもう一度、見せてください。学生たちにこれからするモデルを見せることが必要です。そして反復練習をします。
- ② 意味機能を見ながら練習しましょう。ここは、なるべく暗記に頼るのではなく、意味機能を見て言えるようになるまで練習するといいいでしょう。
- ③ 代入練習はまず、意味機能を見せながらペアで練習してもらいましょう。
- ④ 最後の問題（自由に考えて、話しましょう）は、ペアになって会話文を作らせましょう。その時、意味機能が役に立ちます。また、別冊の模範解答に確認チェックがありますので、授業の最後にそれらができるようになったか確認させてください。この段階で実際に動きながら練習しましょう。

## ◆ <まとめ問題>

まとめ問題は「セクション1」と「セクション2」の総復習です。まず、それぞれのセクションの会話文を見せるところから授業を始めてください。

- ① 「おもてなしのフレーズ」：どのような場面で使用するのか確認する箇所です。おもてなしのフレーズの総仕上げの段階ですので、きれいな発音で言えるように練習しましょう。この段階では、教師がどのような場面で使用するのか言った後で、すぐ答えられるようにしておくといいいでしょう。
- ② その課の重要な文法項目や動作、意味機能の練習：ペアアイコンのある箇所



は学生同士で練習してください。きちんと内容が理解されている段階で、次の会話の練習に入ってください。

- ③会話のヒント：ここでは会話のヒントを見ながら学生が自由に会話文を考える箇所です。学習者によってモデル会話でしか言えない学生もいると思いますが、なるべく自由に会話を考えさせてください。ただし、接客場面で使用してはならない文言などがあった場合には指導してください。
- ④ポートフォリオの作成：会話文をしっかり練習させ、会話文のポートフォリオを作成します。この段階では、動作をつけて場面にあった会話ができるようになることを目指します。ここは40分ぐらい時間がかかってしまうかもしれません。このポートフォリオを各課の評価に使用することもできます。ポートフォリオ作成は授業時間短縮のため課題にしてもいいでしょう。
- ⑤「「考えましょう」に戻って、もう一度考えましょう。」では、授業前と授業前後の理解の変化に気づかせることが重要です。
- ⑥Can-do チェックで、この課の到達目標ができるようになったか、確認することが重要です。もっとも重要なことは学生がこの課を通してどのような気づきがあったかです。時間があれば、この課で学んだことを振り返る振り返りシートを準備してもいいでしょう。

### III. 各課の教え方・注意事項

この教師用マニュアルは、＜考えましょう＞＜文化ノート＞＜見てみましょう＞＜ここがポイント＞＜基本練習＞＜応用練習＞＜まとめ問題＞の順に、それぞれ、どのように指導すべきか、その方法や注意事項などを、課ごとに見ることができます。＜テーマ＞についての翻訳は、授業前に必ず読んでくるようご指導ください。

## 第1課「おもてなしの心」 セクション1「おもてなしの心」



### 考えましょう

1. これまでに、感動したサービスや印象に残っている接客はありますか。

これから「おもてなし」を学ぶうえでのブレインストーミングです。接客や、サービスなどについて思い返し、学習者が感動するポイントや、クレームをする判断基準など、接客に対する価値観を見ることができます。

2. 日本とあなたの国の接客を比べてみましょう。同じところや違うところがありますか。(ホテル、レストラン、空港、デパート…)

1.では個人の主観的な意見を共有することが目的でしたが、2.では自国の接客を他国の接客と客観的に比較することが目的です。そして、接客を「いい」、「悪い」で判断しないようにすることが大切です。それぞれの国の業種や職種などがどのような立ち位置にあるのか、また従業員と客との関係性を見ることができるといった設問です。学習者が、自国の「あたり前」の接客が「あたり前ではない」ということに気づくことも重要なポイントです。

3. あなたがお客さまの場合、①～④のスタッフにどのような接客をしてほしいですか。

- ①高級ホテルのフロント
- ②ビジネスホテルのフロント
- ③コンビニ
- ④デパートのインフォメーションカウンター

接客をする上で、常にお客さまの立場になって考え、行動することが重要です。そのため、自分自身がどのような接客をしてもらったら心地いいのか、満足するのか、感動するのかを知る必要があります。①～④はすべて接客場面ですが、お客さまのニーズが異なります。①は高級ホテルということで、それなりの金銭を払っています。その金銭に見合うハード面やソフト面の提供が求められます。た

だ宿泊できればいい、時間節約のためにコンパクトな導線になっている方がいい、ということであれば②のビジネスホテルを求めましょう。また、③のコンビニでは接客の時間は1人1分未満です。お客さまの回転率も早く、急いでいるお客さまに対して、丁寧におつりを確認しながら渡していると、並んでいるお客さまにも迷惑です。④のインフォメーションカウンターでは、様々なお客さまに対応しなければなりません。場所を教えてほしいお客さまには、迷わずたどり着けるようにご案内することが大切です。また、時間があるのでただお話をしたいお客さまが来ることもあるでしょう。制限された時間や環境で、多様なお客さまのニーズに応えなければなりません。このように、業種によってニーズが異なるという気づきがあるといいでしょう。

## 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：次のような考えは正しいですか。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ） 毎日のようにレストランに来るお客さまは、もう家族のようです。お客さまも気軽に話しかけてくるので、もう敬語を使っていません。距離が縮められたので、最高のおもてなしだと。思います。
- ②（ ） 旅館で部屋を担当してくれたスタッフにチップとしてお金をティッシュに包んで渡した。

<正解と解説>

①正解： ×

（おもてなしをするうえで、礼儀やマナーは常に根本にあります。距離が近くなったお客さまに対しても敬語を使い、敬意を表しましょう。）

②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。

[レストランの受付カウンターで]

- ①お客さまがレストランに来た時、何とあいさつをしますか。
- ②お客さまがレストランに来た時、何を確認しますか。何と言うと思いますか。
- ③席がいっぱいの時、何と言うと思いますか。
- ④席がいっぱいなので、名前を書いてもらって待ってもらう時、何と言いますか。まず、理由を言ってからお願いをしてみてください。
- ⑤お客さまを待たせた後は、何と言うと思いますか。
- ⑥お客さまを呼ぶ時は、何と言うと思いますか。
- ⑦席まで案内する前に何と言うと思いますか。
- ⑧メニューを渡す時、何と言うと思いますか。

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)「いらっしゃいませ」は何ですか。どんな時に言いますか。
- (2)「4名さまですね。」はどうして言いますか。
- (3)「ただいま4名さまのお席がいっぱいですので」は、何ですか。どうして言うと思いますか。
- (4)「お名前をお書きになってお待ちください」とスタッフは何をしていますか。この「待ち」は、何形ですか。どうして「お」をつけますか。
- (5)「お待たせいたしました」は、いつ言いますか。




- (6) 「4名さまでお待ちの田中さま」と言いましたが、「田中さま」と呼びかけましたが、なぜですか。
- (7) お客さまを案内する前に「ご案内いたします。」と、スタッフがこれからすることを言っていました。どんな時に言いますか。そしてどうして言いますか。
- (8) 「こちらがメニューでございます」と言っていますが、どうしてですか。
- (9) 「お決まりになりましたら、お呼びください。」はいつ言いますか。「お+Vになる」は尊敬語ですが、「お決まりになったら」ではなく、どうして「お決まりになりましたら」になりますか。「お呼びください。」は何ですか。

〈シート②の答え〉：

- (1) 挨拶です。お客さまを迎える時に言います。
- (2) 人数を確認するためにお客さまの言ったことを繰り返します。
- (3) 理由です。待ってもらう理由を言うのです。
- (4) お願いをしています。ます形です。「お+V-ます+ください」を復習しましょう。
- (5) お客さまを待たせた時に言います。
- (6) 名前をもう聞いているので、「お客さま」ではなく「田中さま」と言います。
- (7) お客さまを案内する時に言います。スタッフがこれからすることを言うことで丁寧になります。このフレーズはよく使います。
- (8) お客さまに今渡しているものが何か、説明することで丁寧になります。
- (9) 「決まったら呼んでください」を丁寧にする時に使います。「お決まりになりましたら」の方が丁寧です。「お呼びください。」とお願いをしています。

 **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。

<b>ポイント 1</b>	<u>えがお [笑顔] いらっしゃいませ [笑顔]</u> <b>あいさつ</b>	
-------------------	--	---

「いらっしゃいませ」のような「おもてなしのフレーズ」は、このテキストでは64あります。これらの定型表現は、**あいさつ**だけではありません。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

<b>ポイント 2</b>	<u>ただいま <sup>めい</sup>4名さまのお席が <sup>せき</sup>いっぱい</u> <b>理由</b>
-------------------	---

お客さまになぜ待ってもらわなければならないのか(=お客さまの負担)、理由を述べるのが心配りに通じます。

<b>ポイント 3</b>	<u>お名前をお書きになってお待ちください。</u> <b>お願い</b> (お+V-ます+ください)
-------------------	--

お客さまに依頼をする**お願い**「お+V-ます+ください」は、このテキストで頻繁に出てきます。

<b>ポイント 4</b>	<u>お待たせいたしました。</u> <b>行動報告</b>	
-------------------	-----------------------------------	---

この**行動報告**は、このテキストで何度も出てきます。スタッフが待たせたことに対する報告です。しっかりこの意味を理解させてください。スタッフの行動について、すでにしたことを報告するのが**行動報告**です。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
5

田中さま、  
呼びかけ



お客さまの名前を覚えることが重要だと伝えてください。「おもてなしのフレーズ」として「〇〇さま」を覚えさせてください。

ポイント  
6

ご案内いたします。  
行動表明



スタッフがこれからする行動を、お客さまに事前に伝える心配りがおもてなしになります。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
7

こちらがメニューでございます。  
情報提供

お客さまに、渡しているものが何なのか、その情報を伝えることがおもてなしに通じます。

ポイント  
8

お決まりになりましたら、お呼びください。  
お願い





レストランでの決まり文句となっていますので、「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。


## 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

いちっしゃいませ  1

お待たせいたしました  2

たなかさま  3

ご案内いたします  4

お決まりになりましたら、お呼びください  5

2. ①から④だけでなく、p.6（翻訳付き）でもう一度確認させてください。
3. ペアアイコンはありませんが、ペアで練習できる項目です。お客さま役はテキストを見て、スタッフ役はテキストを見ずに練習するようにしてください。
4. ①から⑤までの代入練習ですが、なるべく教科書を見せず、口頭練習をしてください。その時、「**お願い**：お+Vます+ください」を板書し、練習をしてください。

例) 教師のキュー：待つ

学習者：お待ちください

テキストに挙げられている動詞の他、「いすにかける」「読む」などでも練習できます。

## 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(=意味機能)があります。まず両端の会話を隠し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と両端の会話を交互に確認しながら進めます。

例) T: スタッフが言っている理由は何ですか?

S: お席がいっぱいですので~

T: お願いはなんですか?

S: こちらにお名前をお書きになってお待ちください。

また、「こちらに」などの手を使う時には、それも合わせて確認するとよいでしょう。

①~③ 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. 6人です。  
B. 6名さままでお待ち的小林さま。
- ② A. 1人です。  
B. 1名さままでお待ちの坂井さま。
- ③ A. 8人です。  
B. 8名さままでお待ちのキムさま。

④ 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レストランに見立てて、席まで案内してみましよう。



## 第1課「おもてなしの心」 セクション2「おじぎ」



### 考えましょう

1. 人と会った時にするあいさつはおじぎだけではありません。握手やハグなど様々です。みなさんの国ではどのようなあいさつをしますか。

日本人にとってお辞儀を伴う挨拶は当たり前ですが、国によって挨拶に伴う行動や動作が異なります。それらに気づくこと、また様々な背景のお客さまに接する時に知識として、各国の挨拶を共有し、身につけることが目的です。もし、学習者の出身国が同じであれば、指導者はいくつかの国の挨拶を紹介するといでしょう。

2. 日本では、相手や場面によっておじぎの仕方も異なります。みなさんの国ではどのようなあいさつやおじぎをしますか。次の①～④を考えましょう。

- ①仕事で初めて会った人
- ②お客さまとすれ違った時
- ③目上の人と待ち合わせ時間をして、自分が遅れて到着した時
- ④会議中、遅れて会議室に入る時

日本のお辞儀には、3つの種類があります。それぞれ相手の立場、場所、状況、関係性などによっても、あいさつの仕方が異なります。実際に席を立ち、実践しながら考えてみるといでしょう。

- ①日本では初めて会った人とはすぐに名刺交換を行いますので、ゆっくりと分離礼をするのではなく、会釈をしながら、相手の目をきちんと見て、あいさつを言葉にすることが大切です。
- ②お客さまとすれ違った時は、基本的にその場で立ち止まり、会釈をします。
- ③遅れてしまったということについての謝罪をしなければなりませんので、相手の目をしっかりと見て、敬礼で謝罪をしましょう。ただし、待ち合わせ場所が外でも中でも、周りに人がいる場合、あまり大きな声で深々とおじぎをすると目立ちます。相手に余計不快な思いをさせてしまうので、その場では同時礼

で敬礼し、謝罪の言葉を言いましょう。

- ④会議中ですので、自分が会議室に入ることによって、会議の進行をとめてはいけません。しっかりと謝罪するのは会議後にし、入室時に会釈をし、スムーズに着席することが第一です。入室時も、「失礼します」などと声に出すことで会議が中断してしまうので、心の中で「失礼します、遅れて申し訳ございません」を言いながらおじぎをすれば十分です。

## 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（ ）分離礼とは、「ありがとうございます」と言ってからおじぎをすることです。
- ②（ ）同時礼は分離礼より丁寧です。

<正解と解説>

①正解：○

②正解：×（分離礼のほうが丁寧です）

## 🗨️ 見てみましょう②

ここでは学習者の気づきを引き出します。

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。

【会話1】：[お客さまとホテルのロビーで]

①朝、お客さまとすれ違った時の朝の挨拶は、何を言うと思いますか。

【会話2】：[ブランドショップで会計を済ませた後、レジカウンターで]

②お客さまが買い物をした後、何を言うと思いますか。

③買った袋は、どうしますか。何と言うと思いますか。

[出口でお客さまを見送る時、店の出口で]

④袋を渡す時、何を言いますか。

⑤お客さまを見送る時は何を言うと思いますか。

【会話3】：[レストランでお客さまから食べ物に髪の毛が入っていると  
言われました]

⑥まず、何を言うと思いますか。

⑦今後、このようなことがないようにする時、何と言うと思いますか。

⑧最後に最敬礼で謝りますが、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。お辞儀はいつしましたか。

会話文を見た後で（学習者の気づきを促す） シート②

【会話1】：[お客さまとホテルのロビーで]

(1)「おはようございます」は何ですか。

【会話2】：[ブランドショップで会計を済ませた後、レジカウンターで]

- (2) 「どうもありがとうございました」は何ですか。どんな時、言いましたか。  
(3) 「出口までお持ちいたします」と言いましたが、どう言う意味ですか。

[出口でお客さまを見送る時、店の出口で]

- (4) 「どうもありがとうございました。」はいつ、言いましたか。  
(5) 「またお待ちしております」の「待ち」は何形ですか。どうして「またお待ちしております」と言いましたか。

【会話3】：[レストランでお客さまから食べ物に髪の毛が入っていると  
言われました]

- (6) どうして「大変申し訳ございません」と言いましたか。いつ言いましたか。  
(7) どうして「今後このようなことがないようにいたします」と言いましたか。  
(8) 最後に「大変申し訳ございませんでした」の後に、どんなおじぎをしましたか。

〈シート②の答え〉：

【会話1】

- (1) 朝のあいさつです。

【会話2】

- (2) お客さまが買い物をしたので、お礼を言うときに使うあいさつです。感謝の気持ちを伝えます。  
(3) 「持っていきます」と言う意味です。  
(4) 買った袋をお客さまに渡す時に言いました。感謝の気持ちを伝えます。  
(5) ます形です。「お+V-~~ます~~+しております」(板書)次にお客さまが、次に来ることを待っていると伝える時に言います。スタッフの行動について行動表明と言います。

【会話3】


- (6) お出ししたお料理に髪の毛が入っていたので、謝りました。謝罪と言います。すぐ謝りました。  
(7) 悪いのはレストランなので、今後はこのようなことがないように気をつけますと伝える時、言いました。これらかのスタッフの行動なので、行動表明です。  
(8) 最敬礼をしました。分離礼でしたか。同時礼でしたか。どうしてですか。

 **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	<u>おはようございます。</u> [会釈] 朝の <b>あいさつ</b>	
-----------	--	---


お客さまとすれ違った時とはどういう意味か、実際にやって確認してください。「おはようございます」と「いらっしゃいませ」で会釈の練習も兼ねて行なってください。「おもてなしのフレーズ」です。

ポイント 2	<u>どうもありがとうございました。</u> [会釈] <b>感謝</b>	
-----------	--	---

感謝する時の「おもてなしのフレーズ」です。反復練習してください。

ポイント 3-1	また <u>お待ちしております。</u> お+V-ます+しております
-------------	---------------------------------------

待つ→お待ちしております。 調べる→お調べしております。

ポイント 3-2	<u>どうもありがとうございました。</u> <u>またお待ちしております。</u> [敬礼] <b>感謝</b> + <b>行動表明</b>	
-------------	--	---

スタッフがこれからする行動は「行動表明」と言います。「おもてなしのフレーズ」です。反復練習してください。



ポイント  
4

[困った表情] ひょうじょう 大変申し訳わけございません。[敬礼]けいれい

まず 謝罪



スタッフ側が悪かった場合は、まず、謝罪をします。そしてそのあとは、敬礼をします。一緒に動作（同時礼）をつけて練習させてください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
5

こんご 今後このようなことがないようにいたします。

行動表明



レストラン側に非があるとはどう言うことか考えさせましょう。今後気をつけることを伝える行動表明の「おもてなしのフレーズ」です。反復練習してください。

ポイント  
6

たいへんもう 大変申し訳わけございませんでした。[最敬礼]さいけいれい

ふか 深く\* 謝罪





深く謝罪するとはどう言うことか、最敬礼でも分離礼の方が丁寧になることを指導してください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。


## 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


おほようございます 6

どうもありがとうございました 7

どうもありがとうございました。またお待ちしております 8

たいへんもうじわけございません 9

今後このようなことがないようにいたします 10

たいへんもうじわけございませんでした 11

2. おじぎは、p.28の写真とp.29の動画を見ながら理解しましょう。同時礼より分離礼の方が丁寧ですが、急いでいる時や迅速に対応しなければならない時は同時礼になります。  
分離礼の場合、しっかり言い終わってからおじぎをするよう指導してください。また、頭を下げた後、ゆっくり戻すとより丁寧になります。
3. まずは学習者に何というあいさつになるか考えさせた後、会釈か敬礼か最敬礼かを考えさせましょう。そして同時礼と分離礼もしっかり練習してください。深く感謝の気持ちを伝える時が一番、丁寧なおじぎになることを意識させてください。

4. 行動表明はこれからスタッフがすることについて表明します。お客さまはスタッフが何をするかわかりますので、安心することができます。それがおもてなしにつながります。代入練習をする時は、テキストを見せずに口頭で練習しましょう。「行動表明」を板書し、意識させてください。①～③以外に、「作る」「書く」なども練習できます。

## 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(=意味機能)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と両端の会話を交互に確認しながら進めます。

例) T: 謝罪は何ですか?

S: 大変申し訳ございません。

T: 行動表明はなんですか?

S: すぐに新しいものを準備いたします。

また「会釈」「敬礼」「最敬礼」も合わせて確認するとよいでしょう。

①～③ 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、ここにナッツが入っているんですけど。

② A. すみません、ここに変な物が入っているんですけど。

③ A. すみません、ここに虫が入っているんですけど。

④ 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レストランに見立てて、謝罪してみましょう。

第1課

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: いらっしゃいませは会釈ですか、敬礼ですか？

S: 会釈です。

T: 大変申し訳ございません、はどんな表情でいきますか？

S: 困った表情です。(困った表情をさせる)

2. 会釈、敬礼、最敬礼のグループ分けの問題です。それぞれ答えを書いた後に、実際にして確認するとよいでしょう。難しい場合は pp.28~29 を確認しながら進めるとよいでしょう。

3. おもてなしの心とは何かディスカッションする問題です。おもてなしの心に必要なものは何か、もう一度考えさせ、できれば具体例も考えさせましょう。

例) T: おもてなしの心は何ですか？

S: 心配りです。

T: 心配りはなんですか？

S: お客様が困っていたら、「お手伝いしますか？」と言います。

4. 行動表明の表現を復習する問題です。まず、行動表明は何か確認してから問題に入るとよいでしょう。できれば第1課で学んだ行動表明をふりかえった後、学生に他の行動表明の表現を聞いてみましょう。

例) T: 行動表明は何ですか？

S: 「ご案内いたします」と言って、スタッフが何かする前に、自分のすることをお客さまに伝えることです。

T: 他に行動表明はありますか？

S：お持ちいたします、お手伝いいたします、などがあります。

5. 感謝と謝罪の表現を確認する問題です。感謝や謝罪といっても、少し表現が違うのでできるだけ多く学生から引き出しましょう。また感謝と謝罪の表現が出たら、お辞儀と一緒に練習してみましょう。

例) T：感謝は例えば何がありますか？

S：ありがとうございます。誠にありがとうございます。

T：謝罪は例えば何ですか？

S：すみません。申し訳ございません。大変申し訳ございません。

6. 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、何も見ずに実際のレストラン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。

7. 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1課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましょう。

## 第2課「人間関係構築」 セクションI「第一印象」



### 考えましょう

1. 「おしゃれ」と「身だしなみ」は何が違いますか。

一番の大きな違いは「だれのために」なのかです。「おしゃれ」は自分のために、自分基準です。流行を取り入れたりして、自分を服装や見た目で表現することで、自分が満足します。それに対して「身だしなみ」は周囲に不快感を与えないために、身なりを整えるものです。そのためには、どの国の人にも、どの年齢の人にも受け入れられるものでないといけません。身だしなみを整えることは、敬意を表すことです。

2. あなたはホテルのフロントスタッフです。どのような身だしなみがいいと思いますか。次の写真を見て、考えましょう。

\*確認してほしいポイント

#### 【女性】

髪の毛：眉毛がでると表情がわかるので、髪の毛が顔を覆わないようにします。

おじぎをして、頭をあげたときに、髪の毛をさわらないでいいように、しっかりと結びましょう。

身だしなみ：スカーフでネームプレートが隠れないようにしましょう。

ネームプレートはまっすぐ、お客さまが見やすい位置につけます。

#### 【男性】

ひげ：ひげは剃りましょう。

身だしなみ：・シャツのボタンはきちんと上までとめ、中のTシャツや下着が見えないようにしましょう。

・ネクタイは緩めず、しっかりと結びましょう。また、接客に相応しい柄や色を選ぶことも大切です。

・ジャケットのボタンはきちんととめましょう。

## 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（ ）日本人は全員、日本語を話し、まじめで、時間に厳しいです。
- ②（ ）現在は、価値観が違って、一緒に生きている社会です。
- ③（ ）アメリカ人であれば、まず、英語で話しかけます。

＜正解と解説＞

- 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

人間関係を構築する会話です。第一印象をよくするためのあいさつは大切です。

【会話1】[旅館のロビーでお客さまと話しています。あいさつをしています]

- ①第一印象を良くするためにまず、何を言うと思いますか。
- ②お客さまに自分の名前をいう時、何と言いますか。
- ③初めて自分を紹介する時のあいさつは、何と言いますか。
- ④お客さまに「何かわからないことがあったら、いつでも声をかけてください」と丁寧に言う時、何と言いますか。
- ⑤お客さまがわからないことがあった時は、どうすればいいと思いますか。

【会話2】[会社の受付にお客さまが山中さんを訪ねてきました]

- ⑥お客さまが来た時、スタッフは何と言いますか。
- ⑦お客さまを待ってもらう時は、何と言ってお願いすると思いますか。



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

人間関係を構築する会話です。第一印象をよくするためのあいさつは大切です。

【会話1】〔旅館のロビーでお客さまと話しています。あいさつをしています〕

- (1)「こんにちは」とあいさつをしていましたが、その時の表情はどうでしたか。
- (2)「小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。」は普通の自己紹介と何が違いますか。
- (3)「どうぞよろしく申し上げます」は、いつ言いますか。
- (4)「何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください」と言っていましたか、いつ言いますか。どうしてこのお願いを言いますか。
- (5)「フロントにお電話していただければ、」と言っていましたか、他にどんな言い方があると思いますか。
- (6)「すぐにうかがいます」は、何ですか。

【会話2】〔会社の受付にお客さまが山中さんを訪ねてきました〕

- (7)「いらっしゃいませ」はいつ言う挨拶ですか。
- (8)「少々お待ちください」はいつ言うお願いですか。

〈シートの答え〉:

- (1) 笑顔
- (2) 名前だけではなく、部屋の担当をすることを伝えると丁寧になります。このようにお客さまに情報を伝える時は、**情報提供**と言います。
- (3) 初めて会う時の自己紹介のあいさつです。人間関係をよくするための表現です。
- (4) お客さまが何かわからないことがあったら、声をかけてもらうように**お願い**

する時、言います。これを言うと、お客さまへの心配りになるからです。


「～たら」の前は「た形」ではなく、「ございましたら」と丁寧体で言います。

(5) 「お声がけいただければ」や「呼んでいただければ」、「教えていただければ」なども言えます。


(6) すぐに行くという行動表明です。スタッフの行動について表明します。

(7) お客さまを迎える時にこのあいさつを言います。

(8) お客さまに待ってもらうようにお願いしますときに使います。

 **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	<p>こんにちは。[笑顔] あいさつ</p>	<p>いらっしゃいませ。[笑顔] あいさつ</p>	
-----------	----------------------------	-------------------------------	---

笑顔の練習を「こんにちは」「いらっしゃいませ」と会釈（同時礼）をしながらしてください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント 2	<p>小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。 情報提供</p>	<p>+ 田中と申します。 自己紹介 (名前 + と申します)</p>
-----------	---	---

お客さまに情報を提供することを、情報提供と言います。

ポイント 3	<p>どうぞよろしくお願いいたします。 あいさつ</p>	
-----------	----------------------------------	---

自己紹介で必ずするあいさつです。笑顔で言わせる練習をしてください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
4-1

何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください。

条件提示 (何か + NP + ございましたら) お願い

気楽にお声がけくださるよう、「何かわからないことがございましたら」や「何かご不明な点がございましたら」などと言います。詳しくは p.42 の基本練習 4 で練習します。

ポイント  
4-2

いつでもお声がけください。

声がけの お願い



声がけしてもらう時のお願いです。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
5

フロントにお電話していただければ、すぐにうかがいます。

条件提示 (V + ていただければ) 行動表明



ここは条件提示 + 行動表明の表現です。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
6

しょうじょう  
少々お待ちください。

待ってもらう お願い





お客さまに待ってもらう時のお願いです。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。


## 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

こんにちは  12

どうぞよろしくお願いたします  13

いつでもお声がけください  14

すぐにうかがいます  15

しょうしょうおまちください  16

2. 身だしなみについては、p.52 で確認しましょう。P.52 の身だしなみチェックなど話し合いながら確認するのもいいでしょう。
3. お客さまに自己紹介する時は、何の担当なのかお客さまに伝えることで、より丁寧な自己紹介になります。まず、例の反復練習ですが、次のようなステップを踏んで練習していきましょう。

### <拡張練習>

Step 1 : 「どうぞよろしくお願いたします。」

Step 2 : 「田中と申します。どうぞよろしくお願いたします。」

Step 3 : 「担当いたします、田中と申します。どうぞよろしくお願いたします。」

Step 4 : 「小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。どうぞよろしくお願いたします。」

\*この反復ができるようになったら、一人ずつあて、自分の名前で作らせて確認

してから代入練習に入ります。

<代入練習> 一人ずつあて、自分の名前で行わせる。

教師のキュー : 受付

学生(スタッフ):「受付を担当いたします、\_\_\_\_と申します。どうぞよろしくお  
願いします。」

教師のキュー : このフロア

学生(スタッフ):「受付を担当いたします、\_\_\_\_と申します。どうぞよろしくお  
願いします。」

\*例)、①、②の代入練習を繰り返し、行う。

4. ここの代入練習です。教科書を見せながらではなく、しっかり口頭練習して  
ください。

<代入練習>

教師のキュー : わからないこと

学生(スタッフ):何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけく  
ださい。

この練習をするためには、まず、「何かわからないことがございましたら、いつ  
でもお声がけください。」としっかり反復練習をします。反復練習が終わったら  
代入練習に入ってください。もし、反復ができないようであれば、次のように拡  
張型で反復練習をおこなってください。このテキストでは、今後、拡張練習と呼  
びます。

長い文は、「何かわからないことが、、、」と前から何度練習してもできないこと  
が多いです。この方法を使って練習させると時間を短縮して口頭で反復が言え  
るようになります。

### <拡張練習>

Step 1 : 「お声がけください」 反復

Step 2 : 「いつでもお声がけください」 反復

Step 3 : 「ございましたら、いつでもお声がけください」 反復

Step 4 : 「わからないことがございましたら、いつでもお声がけください」 反復

Step 5 : 「何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください」  
反復

このステップを踏んで反復練習すると、長い文でも言えるようになります。なるべくテキストを見せないで口頭練習させることが大切です。ワークショップでもご紹介したいと思います。

### 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。

例) T : スタッフが言っている情報提供は何ですか？

S : お部屋を担当します…

T : 声かけのお願いは何ですか？

S : いつでもお声がけください。

またお辞儀などをする時にはそれも合わせて確認するとよいでしょう。

①～③ 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. こちらのお部屋を担当いたします。〇〇と申します。  
B. 何かわからないことがあれば、いつでもお声がけください。  
C. またはこちらのボタンを押していただければ、すぐにうかがいます。
- ② A. こちらのお部屋を担当いたします。〇〇と申します。  
B. 何かご不明な点があれば、いつでもお声がけください。  
C. またはお呼び/呼んでいただければ、すぐにうかがいます。
- ③ A. 受付を担当いたします。〇〇と申します。  
B. 何か聞きたいことがあれば、いつでもお声がけください。  
C. またはお電話していただければ、すぐにうかがいます。

④ 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旅館のロビーに見立てて、自己紹介してみましよう。



## 第2課「人間関係構築」 セクション2「表情」



### 考えましょう

1. 外国人社員 A と一緒に働く日本人から次のような意見がありました。どうしてこの日本人は、Aさんが笑顔に見えないと思うのでしょうか。

「接客業なのでどんな時も笑顔でいることが大切です。時々、外国人社員の A さんに、笑顔で応対するように注意することがありますが、A さんはいつも「笑っています」と言います。本人は笑顔でいるつもりでも、私から見たら笑顔ではありません。」

笑顔に見えない理由は、「目が笑っていない」、「目が笑顔ではない」からです。表情は、その人の心の表れです。笑顔は心がともなっていないと表情として相手に伝わりません。日本では「作り笑い」という言葉がありますが、いくら頑張って笑顔でいたとしても、目まで笑顔にすることはできません。特に、常に様々なおもてなしに触れている方であればすぐに見抜かれてしまいます。また、表情といったら顔だけだと思いがちですが、声にも表情があります。声の大きさ、高さ、速さなどで相手に伝わる印象も変わります。

2. 鏡を見て自然な笑顔を確認しましょう。確認できたら、その笑顔をできるだけ長く続けられるように練習しましょう。

ポイント1：口角が上がっていますか。

ポイント2：口を隠しても笑顔だと分かりますか。

鏡がない時は、スマートフォンのカメラ機能を使い、自分が写るようにして（自撮り）確認しましょう。人によって口角の上がり方が異なります。普段から笑顔を意識している人とそうでない人では筋肉のつき方が異なりますので、それに気づかせることも一つの目的です。できるだけ笑顔を長く保つことができるかできないかではっきり分かるでしょう。ただし、急に顔の表情を意識することは難しいので、「ありがとうございます」、「とてもうれしいです」のような笑顔に

なるような言葉を一緒に言ったり、「うれしい」、「たのしい」気持ちになるような雰囲気になると自然な笑顔を確認することができます。ポイント2では、実際に口元を隠し、笑顔なのかそうでないのかを相手に確認してもらいましょう。

## 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（ ） 搭乗券をお渡しする時、お客さまが分かりやすいように指で差しながら説明します。
- ②（ ） お客さまとの間に距離があり、片手で物を渡す場合、必ずもう片方の手をそえます。
- ③（ ） もし、片手で渡さなければならない時は、「片手で失礼します」と言います。

〈正解と解説〉

- ①正解：×（指をそろえて手で指し示す）
- 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

人間関係を構築する会話です。お客さまに笑顔などの表情で伝えることが大切です。

〔空港のチェックインカウンターでお客さまがチェックインしています〕

- ①朝、お客さまがカウンターに来た時は、まず、何と言いますか。どんな表情と動作をしますか。
- ②まず、パスポートを出してもらいます。何と言いますか。
- ③お客さまの田中さんが預ける荷物があるかどうか聞く時は、何と言いますか。

か。

- ④田中さまが預ける荷物は「ありません」と言った時は、何と返事をしますか。
- ⑤席は、窓側 35A で予約をもらっています。丁寧に何と言うと思いますか。
- ⑥パスポートを返す時は何と言って行動表明をしますか。
- ⑦搭乗券を渡す時は、何と言うと思いますか。
- ⑧搭乗券に書いてある搭乗口 61 番 9 時 25 分から搭乗開始であることを説明する時、何と言うと思いますか。
- ⑨お客さまを見送る時のあいさつは何と言うと思いますか。

#### 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まで何と書いていましたか。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

人間関係を構築する会話です。お客さまに笑顔などの表情で伝えることが大切です。

〔空港のチェックインカウンターでお客さまがチェックインしています〕

- (1)「おはようございます」はどんな時に言いますか。おじぎはどんなおじぎでしたか。
- (2)「パスポートをお願いします」は何ですか。
- (3)「田中さま、お預けのお荷物はございますか」と聞いていますが、何をしていますか。
- (4)「かしこまりました」はいつ、使いますか。
- (5)「お座席ですが、」で会話が始まりました。これは何ですか。
- (6)「窓側 35A でご予約をいただいております」と言いましたが、どうしてですか。
- (7) 搭乗券を渡す時、「こちらがご搭乗券でございます」と言いましたが、どう

してですか。


- (8) 搭乗券を渡す時、手をそえて「ご搭乗口、9時25分から搭乗開始でございます」と言っていました。どうして言いますか。渡す時、搭乗券はどのように渡していましたか。
- (9) 「言ってらっしゃいませ」はいつ言いますか。

〈シート②の答え〉：

- (1) 朝、お客さまを迎える時のあいさつです。会釈をします。
- (2) スタッフの客への「お願い」です。
- (3) 確認しています。
- (4) お客さまの「ありません」を理解した時、承知したことを伝える時に言います。
- (5) トピックです。座席に「お」をつけます。
- (6) 予約の状況を説明しています。予約には「ご」をつけます。「お」をつける時と「ご」をつける時と何が違うのでしょうか。
- (7) お客さまに何を渡しているのか、情報を提供しています。「でございます」はと言う意味ですか。
- (8) お客さまに情報を提供していますから。お客さまが読みやすい向きにしてみせます。(実際に動作をつけながら練習をしてみてください)。「搭乗開始」は「ご搭乗開始」ということもできます。
- (9) お客さまを見送る時のあいさつです。

 **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** [笑顔] おはようございます。 [笑顔でおじぎ]  
**あいさつ** 

笑顔とおじぎ（会釈）でお客さまを迎えます。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

**ポイント 2** あず にもつ  
お預けのお荷物がございますか。  
**確認** (お+V-ます / お+N (和語\*))

「お」と「ご」の違いを把握します。**確認**することが大切です。

**ポイント 3** かしこまりました。   
**承知**

この「おもてなしのフレーズ」は、接客場面では多く使用されます。**承知**した時に使える「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

**ポイント 4** ごせき まどがわ よやく  
お座席ですが、窓側 35A でご予約 (を) いただいております。  
**トピック** + **情報提供**

お客さまに予約をもらっている状況をお客さまに伝える時によく使用します。**情報提供**であることをしっかり意識させてください。おもてなしのフレーズに**情報提供**を添えて伝えることがおもてなしの表現です。

ポイント  
5

こちらがご搭乗券でございます。

情報提供

「N でございます」「N がございます」の違いについてしっかり意識させてください。「Nにございます」もあります。

ポイント  
6

ご搭乗口 61 番 [手をそえる]、9 時 25 分からご搭乗開始でございます。

情報提供

お客さまに手渡しする時、手を添えながら情報を伝えることがおもてなしに繋がります。搭乗券の向きや渡し方もよく、動画を見て真似させることが重要です。「搭乗開始」は「ご搭開始」ということもできます。どちらでも構いません。現役グランドスタッフによるとどちらでもいいとのことでしたので、本テキストではどちらも可能ということにいたしました。

ポイント  
7

[笑顔] いってらっしゃいませ。 [笑顔でおじぎ]  
見送る あいさつ




見送る時のあいさつです。笑顔でおじぎできるように練習を重ねてください。会釈か敬礼か、そして同時礼か分離礼かは、状況によって異なります。急いでいる時などは同時礼が多く、また、丁寧度を上げる時は、分離礼がいいでしょう。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

## 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

おほようございます  17

かじこまりまひた  18

いってらっしゃいませ  19

2. 口頭練習をした後、実際に動作をつけて練習してください。その時、笑顔に気をつけながら練習してください。

3. 巻末の pp.150~151 の 1. 搭乗券、2. お食事券、3. 案内図、4. 周辺地図は、実物に近いサイズの拡大コピーを取り、学生に実際に手を添える動作をつけて練習してください。自作のものでも構いません。搭乗券の「搭乗口61番、9時25分」、①食事券の「午前6時から」、②地図：「駅」、③搭乗券の「窓側2A」、④案内図：靴売り場：3階などの情報は、レアリアに入れておいてください。これらは、覚える必要はないからです。レアリアを見ながら言えればいいのです。

まず、口頭練習（一文が長い場合、拡張練習をおこなってください）をしてから、券や地図などの渡し方の練習をします。レアリアは、お客さまが読める向きにして渡すよう注意してください。そして手の添え方は、p.45を確認させてから、正しい手の添え方を覚えさせてください。ペアで確認し合いながら、しっかり練習することが重要です。手を添えるときは、親指は手のひらの中に入れるよう指導してください。また、手を添えるときは、文字がお客さまに見えるよう、しっかり指し示す注意も必要です。また、拡張練習をする時は、意味機能のパターンを板書して指で指しながら、口頭練習をさせましょう。



<拡張練習>実際に搭乗券を持たせる 板書：情報提供+情報提供

Step1：「搭乗開始でございます。」

Step2：「ご搭乗口 61 番、9:25 分（ここまで搭乗券を読ませる）から搭乗開始でございます。」

Step3：「こちらがご搭乗券でございます。ご搭乗口 61 番、9:25 分（ここまで搭乗券を読ませる）から搭乗開始でございます。」

\*代入練習で反復させる時も、食事券、地図、搭乗券、デパートの案内図を配布し、持たせながら、手を添えながら練習させてください。

4. ①から⑧までの名詞は、接客場面で多く使用される語彙です。ここでは理解させた上でしっかり覚えさせることも大切です。解答を確認したら、以下の例文で練習するのもいいでしょう。

- ① お座席ですが、窓側 35A でございます。
- ② ご搭乗券はこちらでございます。
- ③ こちらのお渡しは、明日の午後 1 時でございます。
- ④ お席は窓側でございます。
- ⑤ お時間は、どのくらいございますか。
- ⑥ お返しの券でございます。
- ⑦ お部屋は 10 階でございます。
- ⑧ ご案内いたします。

5. 練習した後、それぞれの場面を考えさせてみましょう。

- ① 空港チェックインカウンター
- ② ホテルのフロント
- ③ レストランの受付

## 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。

例) T: 呼びかけは何ですか?

S: 田中さま (名前) / お客さま。

T: 確認はなんですか?

S: お預けのお荷物はございますか。

また「会釈」「敬礼」「最敬礼」、手の動きも合わせて確認するとよいでしょう。P45の文化ノートを確認しながらするとよいでしょう。

### ①～③ 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. 山田さま、お預けのお荷物はございますか。

B. お座席ですが、窓側 35A でご予約をいただいております。

C. ご搭乗口 61 番、9 時 25 分からご登場開始でございます。

② A. 山田さま、お預けのお荷物はございますか。

B. お座席ですが、通路側 28C でご予約をいただいております。

C. ご搭乗口 36 番、10 時 50 分からご登場開始でございます。

### 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チェックインカウンターに見立てて、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: いらっしゃいませは会釈ですか、敬礼ですか？

S: 会釈です。

T: 大変申し訳ございません、はどんな表情でいますか？

S: 困った表情です（困った表情をさせる）。

2. 良い人間関係を構築するための問題です。それぞれ答えを書いた後に、実際にして確認するとよいでしょう。難しい場合は、学習者にいろいろな表情で話しかけ、どの表情がいいか考えさせるとよいでしょう。

3. 生教材を使ってする問題です。手の動きは P45 の文化ノートを見ながら確認しましょう。代入箇所はいろいろなバリエーションできるように促しましょう。学生同士で難しい場合は、先生がお客側になり、質問してみるとよいでしょう。

例) T: 座席はどこですか？

S: お座席は 35A でございます。

T: レストランはどこですか？

S: レストランは 6 階でございます。

4. 予約の確認を復習する問題です。まず、トピックと情報提供の意味機能を確認しましょう。

例) T: トピックは何ですか？

S: お座席ですが/レストランですが/お時間ですが。

T: 情報提供は何ですか？

S: 窓側 35A でございます。

5. 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、スタッフ役とお客さま役を決めます。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、何も見ずに実際のチェックインカウンター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。
6. 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2課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましょう。

## 第3課「心配り」 セクションI「ご案内」



### 考えましょう

1. 空港のインフォメーションカウンターに外国人観光客が来ました。空港近くのホテルに泊まるため、ホテル行きのバス停を探しています。どのような案内をしますか。

お客さまにとって一番いい案内というのは、そのバス停まで一緒に行くことです。しかし、その場を離れられないことも多々あります。そのような場合は、地図を渡したり、地図がなければ紙に書いたりし、お客さまが理解できたと確認できるまで分かりやすく説明することが大切です。この設問はバス停ですので、バス停に番号や名前があればそれを伝え、もしバスの色なども分かれば伝えてあげると親切でしょう。空港施設は働いている人にとっては頭の中で場所を把握していますが、初めて来た人にとっては全くイメージできません。その上、日本語が分からないお客さまであればなおさら不安でしょう。ですので、自信を持って確実な案内をしましょう。「多分～番です」や「～の方だったと思います」などの曖昧な表現を使った案内は余計に混乱するだけです。分からないのであればきちんと調べ、正確な情報を伝えましょう。

2. 言葉が通じないお客さまや障害があるお客さまもいらっしゃいます。そのようなお客さまに対して、どのように場所の案内をしますか。

#### ①言葉が通じないお客さま

言語が異なる場合、身振り手振りを使って説明しなければなりません。また、本当に理解できているか確認することも難しい場合、その目的地まで誘導しましょう。また、何度も聞き返してくる場合、スタッフは同じ言葉でゆっくり説明しても分かりません。他の言葉を使って、別の言い方で伝える工夫をしましょう。

#### ②視覚障害のあるお客さま

正面から必ず話かけましょう。特に、空港などの混雑している場ではまっすぐ歩くことも困難です。必ずお客さまの目的地までご案内しましょう。視覚障害のあるお客さまにとって、音声から得られる情報がすべてです。声の表情で相手の人

柄がわかります。ご案内するときは、お客さまの斜め前に立ち、自分の肘の上あたり、もしくは肩に手を置いてもらい誘導します。

その際、必ず声をかけてからお客さまのからだにふれるようにしましょう。少しの段差でもつまずくことがあるので、特に足元には注意を払わなければなりません。また、視覚障害といっても、全く見えない人、光は感じるができる人、視野の一部だけ見える人など様々です。お客さまに確認しながら誘導しましょう。

### ③聴覚障害のあるお客さま

聴覚障害のあるお客さまのコミュニケーション方法は、手話や筆談、相手の口の動きを見て会話をする（読話）などさまざまです。筆談では、必要な情報だけ書くようにしましょう。読話は、はっきりと口をあけて言葉を発するようにしましょう。マスクをしていたり、話の途中で下を向いたりすると理解できません。場所の案内の時は、必ず地図をお渡しするようにしましょう。なければ、簡潔に分かりやすく書いてさしあげましょう。お客さまの様子を見て、理解できていないようであれば、必ずその場まで誘導しましょう。

## 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（ ）「あちらでございます」とご案内する時は、腕を伸ばします。
- ②（ ）お客さまの行きたいところが右側にある時は、左手を使います。
- ③（ ）近いところを案内する時は、腕を縮めます。

<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。  
心配りを表す会話です。ご案内する時は手を添えましょう。

【会話1】〔デパートでお客さまとスタッフが話しています〕

- ①お客さまがスタッフのところにきました。何と言ってあいさつをしますか。
- ②お客さまがお手洗いはどこか聞いてきました。あそこにある時、何と言って案内しますか。

【会話2】〔ホテルでお客さまとスタッフが話しています〕

- ③お客さまがこのホテルにプールはあるかと聞いてきました。ある時、何と言いますか。
- ④プールは本館の地下1階です。お客さまに何と丁寧に言うと思いますか。
- ⑤「このエレベーターを利用してください」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。
- ⑥「プールはエレベータを降りて、そのまま、まっすぐ進んでください」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。
- ⑦「左側にプールの入り口があります」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。

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

心配りを表す会話です。ご案内する時は手を添えましょう。

【会話1】〔デパートでお客さまとスタッフが話しています〕

- (1)「いらっしゃいませ」はいつ使うあいさつですか



(2)「あちらでございます」はどんな時、使いますか。そしてこれを言う時、動作はどうしますか。

【会話2】〔ホテルでお客さまとスタッフが話しています〕

- (3)「プールは本館の地下1階でございます」は、何ですか。  
(4)「こちらのエレベーターをご利用ください。」は何ですか。  
(5)「そのまま、まっすぐお進みください」は何ですか。  
(6)「左側にプールの入り口がございます」は何ですか。

〈シート②の答え〉:

- (1) お客さまを迎える時、使うあいさつです。  
(2) 遠くにあるものを案内する時使います。p.55 を見てください。皆さんでやってみましょう。(方向を指し示しながら)「あちらでございます」  
(3) 情報提供です。お客さまにプールの場所の情報を説明しています。  
(4) お願いします。お願いするとき、「ご +V-~~する~~ +ください」(板書)と言います。  
(5) お願いします。そのまままっすぐ進むように案内する時にお願いします。  
お願いの時は、(4)のほか、「お +V-~~ます~~ +ください」(板書) も言います。  
(6) 情報提供です。プールの詳しい情報を伝えています。

 **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 あちらでございます。  
情報提供



「あちらでございます」「こちらでございます」「そちらでございます」を手で方向を指し示しながら練習させてください。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
2

プールは本館<sup>ほんかん</sup>の地下<sup>ちか</sup>1階でございます。  
情報提供 (NはNでございます)

8階は、「はちかい」と発音する方が丁寧とされています。お客さまにより詳しい情報を伝えることでおもてなしにつながります。

ポイント  
3

こちらのエレベーターをご利用<sup>りよう</sup>ください。  
お願い (Nを+ご+V-する+ください)

「ご」がつくか「お」がつくか、しっかり理解させましょう。

ポイント  
4

そのまま、まっすぐ<sup>すす</sup>お進みください。  
お願い



「お +V-~~ます~~ +ください」の形です。「おもてなしのフレーズ」として反復練習してください。

ポイント  
5-1

左側<sup>がわ</sup>にプールの入り口がございます。  
(場所+側<sup>がわ</sup>)

(場所)+側は、接客場面でどこに何があるかを説明する時によく使います。課が進むにつれ度々、出てきます。

ポイント  
5-2


左側<sup>がわ</sup>にプールの入り口がございます。  
情報提供


プールの場所を詳しく説明するため、情報提供をします。「ございます」の前に「に」がつく時と「で」がつく時、「が」がつく時、それぞれ意味が異なるので、しっかり意識させましょう。

## 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

あちらでございませ  20

そのまま、まっすぐお進みください  21

2. 必ず、動作をつけながら練習させてください。
3. 代入練習の口頭練習です。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。「**情報提供**」と板書し、それを見せながら、代入練習を行います。まず「エレベーターはあちらでございませ」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。キューとして、絵教材を用意してもいいでしょう。動作（手を使って示す）をしながら言わせましょう。口頭練習ができたら、立たせて動作をつけて言わせてください。
4. 代入練習の口頭練習です。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「ジムは地下1階にございませ」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。キューとして、絵教材を用意してもいいでしょう。
5. 何があるか「**情報提供**」の代入練習で、板書で**情報提供**と見せながら練習させてください。代入練習の口頭練習をしましょう。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。①、②、③、④の絵教材を準備し、しっかり口頭練習しましょう。

## 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。

例) T: スタッフが言っている案内の**情報提供**は何ですか？

S: プールは本館の地下1階でございます。

T: エレベーター利用のお願いは何ですか？

S: こちらのエレベーターをご利用ください。

また手の動きなども合わせて確認するとよいでしょう。

①～③ 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. プールは本館の2階でございます。  
B. あちらのエレベーターをご利用ください。  
C. 左側にプールの入口がございます。
- ② A. プールは本館の3階でございます。  
B. そちらのエレベーターをご利用ください。  
C. 右側にプールの入口がございます。
- ③ A. プールは本館の6階でございます。  
B. こちらのエレベーターをご利用ください。  
C. つきあたりにプールの入口がございます。

④ 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のロビーに見立てて、案内してみましょう。

## 第3課「心配り」 セクション2「誘導」



### 考えましょう

1. 次のようなお客さまが来ました。どのような誘導がいいと思いますか。
- 80歳くらいのお客さま：とても元気です。ゆっくりですが、階段も問題なく上ることができます。
- ① 歩く距離は長くなるが、階段ではなくエレベーターを使って誘導した。
  - ② 階段は5段くらいなので、お客さまに確認してから階段を使用し、一番近い方法で誘導した。
  - ③ お客さまと同じ速さで歩くと時間がかかるので、車いすを用意し、それに乗ってもらい誘導した。

一番いい誘導方法は、「②」です。

少し距離がある誘導をする前には、必ずお客さまに確認をとりましょう。スタッフの勝手な判断で誘導することが、お客さまにとって最善の方法とは限りません。

- ①は、階段を上るのが大変だな、という勝手な判断でエレベーターを使用しました。結局、歩く距離が長くなり時間もかかります。
- ②は、最短距離でのご案内です。ここでは、階段は5段くらいとなっているので、階段を使用できたかもしれませんが、階段で2階、3階までとなるとお客さまはこの誘導を選んだか分かりません。ここで重要なのは、お客さまに確認をし、誘導するということです。
- ③もスタッフの「時間がかかるのはよくない」という勝手な判断です。お客さまは時間がかかっても歩きたいという思いがあるかもしれません。特に、お客さまが必要としていない、要望していない車椅子を勝手に用意し、乗ってもらうことは決していい判断だとは言えません。特に、ご高齢の方は、まだまだ元気だという気持ちも強く、特に尊敬の気持ちを持って接することが大切です。言葉選び、行動も慎重にしましょう。

2. 目的地まで誘導する時、お客さまとどのような会話をしたらいいと思いますか。

誘導するということは、ある程度距離もあります。その間、無言で誘導するのではなく、会話をしながら誘導しましょう。好ましい話題は、天気、食べ物(食事)、趣味、ニュースなどの身近な話題です。政治や宗教、またお客さまのプライベートなことを聞くのは好ましくありません。会話といっても、お客さまは友達ではありません。話し方、話す内容にも気をつけ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 ( ) お客さまを誘導する時は、お客さまの横に並んで歩きます。
- ② ( ) エレベータを使う時、お客さまが1人であれば最初にお客さまが先に乗り、そのあとにスタッフが乗ります。
- ③ ( ) 階段を使う時は、お客さまは、スタッフのななめ前の位置に来るようにします。

<正解と解説>

- ①正解：× (お客さまよりも2、3歩前を歩きます)
- ②正解：○
- ③正解：× (スタッフが、お客さまのななめ前の位置に来るようにします。)

## 🗨️ 見てみましょう②

### 会話文を見る前に シート①

心配りを表す会話です。誘導する時は手をそえましょう。

[ホテルのチェックインが終わり、ベルスタッフが部屋まで誘導しています]

- ①お客さまをお部屋まで誘導する前に何と言うと思いますか。
- ②情報提供で「こっちへどうぞ」を丁寧に言う時は何と言うと思いますか。
- ③お客さまと一緒にエレベーターに乗って 10 階のボタンを押した後、「お客さまの部屋は 10 階です」と案内しますが、丁寧に言う時は、何と言うと思いますか。

[エレベーターを降りる]

- ④エレベーターを降りてから方向を指し示しながら、「こちらです」を丁寧に言う時は、何と言うと思いますか。

[しばらく歩いてお客さまの部屋の前に着く]

- ⑤お客さまの部屋について「ここが部屋です」を丁寧に言う時は何と言うと思いますか。
- ⑥お客さまに部屋に入ってもらう時、何と言うと思いますか。
- ⑦お客さまを部屋に誘導したら、何と言うと思いますか。
- ⑧最後にお客さまに何と言うと思いますか。

### 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

[ホテルのチェックインが終わり、ベルスタッフが部屋まで誘導しています]


- (1)「では、お部屋までご案内します」は何ですか。いつ言いますか。どうして言いますか。

- (2)「こちらへどうぞ。」は何ですか。
- (3) エレベーターに乗ったあと、行き先の10階のボタンを押し、「お客さまのお部屋は10回でございます。」と言いました。これは何ですか。
- (4)お客さまがエレベーターを降りるまで、スタッフは何をしていましたか。  
p.61の動画9を見てください。
- (5)こちらでございます」と言いましたが、これは何ですか。  
〔しばらくお客さまと歩く〕
- (6)p.61の通路の写真と動画7を見てください。スタッフはどのように歩いていましたか。動画7を見て確認しましょう。  
〔お客さまの部屋の前に着く〕
- (7)「こちらがお部屋でございます」は何ですか。
- (8)スタッフが「どうぞ」と言った時、スタッフの手はどうでしたか。
- (9)「ごゆっくりお過ごしください」とお願いを言っていました。他にどんなお願いが言えますか。
- (10)「失礼します。」とあいさつを言った後は何をしますか。

〈シートの答え〉:

- (1) 部屋まで案内する時の行動表明です。お客さまを誘導する前にこれから何をするのか、行動表明を言います。それが心配りです。「こちらへどうぞ」を言う前の前置きのフレーズです。
- (2) こちらへ誘導する時言います。
- (3) 情報提供です。
- (4) エレベーターのドアを押さえていましたね。
- (5) 情報提供です。
- (6) お客さまの斜め前を歩いていましたね。
- (7) 案内の情報提供です。
- (8) 手を添えながら「どうぞ」と言っていました。p.61の通路の写真を見てください。
- (9) 「ごゆっくりお休みください」や「ごゆっくりおくつろぎください」など。これはゆっくり過ごしてもらう時のお願いです。
- (10) おじぎをします。「失礼します。」は部屋を出る時のあいさつです。



 **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。

<b>ポイント 1</b>	お部屋までご案内します。 行動表明 (ご + V- する)	
-------------------	----------------------------------	---

スタッフがこれから何をするのかを伝えることが**行動表明**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。

<b>ポイント 2</b>	こちらへどうぞ。[誘導する] 誘導	
-------------------	----------------------	--

お客さまの行きたいところまでお連れするのが**誘導**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。

<b>ポイント 3</b>	[ <sup>ほうこう</sup> 方向を <sup>さしめ</sup> 指し示しながら] <b>こちらで</b> ございます。 誘導 + <sup>ほうこう</sup> 方向の <b>情報提供</b>	
-------------------	--	---

「こちらでございます」の動作がきれいにできるよう練習させてください。「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.61 の通路、動画7が参考になります。

<b>ポイント 4</b>	[しばらく歩いて部屋の前に着く] <b>こちらが</b> お部屋でございます。 誘導 + <sup>あんない</sup> 案内の <b>情報提供</b>	
-------------------	---	--

お客さまの部屋がここであることを伝えることが**情報提供**です。

ポイント  
5

どうぞ。  
ゆうどう  
誘導の **情報提供**



ここで鍵の開け方などを説明します。「どうぞ」はお客さまを部屋の中に誘導するときにも使います。「おもてなしのフレーズ」ですので、手を添えてしっかり口頭練習しましょう。

ポイント  
6

ごゆ<sup>す</sup>っくりお過<sup>す</sup>ごしく下さい。[おじぎ]  
**お願い** (お+V-ます+ください)



「ごゆ<sup>す</sup>っくりお過<sup>す</sup>ごしく下さい」が最も一般的に使われます。「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。チェックインが終わったフロントのスタッフも言ったりします。

ポイント  
7

しつれい  
失礼いたします。[おじぎ]  
**あいさつ**





部屋を出るときや入るときなど様々な場面で「失礼します」を使います。「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。


## 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


ご案内します  22

こちらへどうぞ  23

こちらでございます  24

どうぞ  25

ごゆっすりお過ごしください  26

しつれいいたします  27

2. お客さまを誘導する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。「誘導：行動表明＋誘導」を板書し、「お部屋までご案内します。こちらへどうぞ。」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。反復練習をする時は、板書した意味機能を見せながら反復させてください。そして、ただ、言わせるだけでなく、動作をつけてください。キューとして、絵教材を用意してもいいでしょう。立たせて言わせてください。
3. 代入の口頭練習が終わったら、実際にエレベーターを使って練習してみましよう。エレベーターがない時でも立たせて練習させてください。「誘導」を板書し、意識させましよう。

4. 通路を長く歩く時は、天気や観光の話をするといいますが、解答に例がありますので参考にしながら、その会話の練習もさせてください。
5. お客さまにこれから何をするか**行動表明**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。  
④の「電話する」は「お電話いたします」になりますが、どうしてなのか、学生に確認しましょう。
6. お客さまにゆっくり過ごすようお願いする時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「ごゆっくりお過ごしください。」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。「ごゆっくりおくつろぎください」は、なかなか言えないと思いますので、拡張練習をおこなってください。なかなか言えない場合は、次のように言わせてください。後ろから拡張しているので、発音は常に同じです。もし、前から区切って練習してしまうと全ての発音は変わってきてしまい、無駄な練習となってしまいます。このように語彙を拡張する場合、言葉の意味はなくなるのですが、発音の音はしっかり、正しく言うことができるのです。

Step 1 : 「ぎください」

Step 2 : 「ろぎください」

Step 3 : 「つろぎください」

Step 4 : 「くつろぎください」

Step 5 : 「おくつろぎください」

Step 6 : 「ごゆっくりおくつろぎください」

また、「ゆっくり」は和語ですが、なぜ「ご」がつくのかという質問があった場合は、例外だと伝えてください。

## 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。

例) T: 誘導は何ですか？

S: こちらへどうぞ/こちらでございます。

T: 目的地の情報提供は何ですか？

S: お客様のお部屋は 10 階でございます。

またお辞儀、手の動き、お客さまとの距離感も合わせて確認するとよいでしょう。p.61 の文化ノートを確認しながら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. スパは 5 階でございます。

② A. バーは 3 8 階でございます。

### 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: こちらへどうぞ/あちらでございますの時、手はどうしますか?

S: (手の高さを意識してあげる)

T: お客さまを誘導する時、お客さまのどこを歩きますか? どれくらいの距離で歩きますか?

S: ななめ前です。これくらいです (実際に歩かせてみる)。

2. 案内する時の手の指し示しを確認するための問題です。こちら、そちら、あちらの手の高さ、指は揃ってるかチェックしましょう。難しい場合は、p.61の文化ノートをチェックしながらするとよいでしょう。

3. 生教材を使ってする問題です。手の動きは p.45 の文化ノートを見ながら確認しましょう。誘導の時の留意点は p.61 の文化ノートを確認しましょう。代入箇所はいろいろなバリエーションでするように促しましょう。学生同士で難しい場合は、先生がお客さま側になり、質問してみるとよいでしょう。

例) T: コインロッカーはどこですか?

S: 4階でございます。

T: 授乳室はどこですか?

S: 授乳室は3階でございます。

4. 実際にお客さまを誘導する練習です。教室の外で実際に誘導するのが難しい場合は、教室の中でロビー、エレベーター、部屋を設定して、歩く時の位置、距離感なども確認しましょう。

5. 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。

6. 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3課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましょう。

## 第4課「相手を思う心」 セクションI「確認」



### 考えましょう

事例を読んで考えましょう。

#### ①事例：【あなたは日本料理店のスタッフです】

日本料理店に外国人観光客が来ました。メニューには写真がありません。お客さまは何を注文したらいいのかわからないようで、「すべておまかせします。」と言われました。何を確認しますか。

#### ②事例【あなたはホテルのコンシェルジュです】

お客さまに「日本のおみやげを買いたいんだけど」と言われました。どのようにご案内しますか。

①まずは食べられないものはないかを確認しましょう。特に、アレルギーがある場合、命にかかわることですので、しっかりと確認することが大切です。その時に、「食べられないものはありますか。」と聞くと、嫌いだから食べられないもの、と思って答えるお客さまもいますので、はっきりと「食べられないものや、アレルギーなどありますか。」と聞くようにしましょう。そして、おおまかな予算も確認するといいでしょう。食べられる量もわかりませんので、最初からたくさん注文するのではなく、時々お客さまの様子をうかがったり、コミュニケーションをとりながら注文していくといいですね。ただし、お客さまによっては、何度も確認されるのが嫌な方もいらっしゃいます。確認しなければならないことは、最初に確認し、お客さまの様子を見て必要に応じてその後も対応しましょう。

②おみやげも、食べ物や雑貨、着るものなどさまざまです。おみやげを送る相手がどのような人なのか、性別、年齢など、分かる範囲で確認しましょう。ただ確認するのではなく、確認しながら、「(例) それでしたら、和柄のお財布はどうですか。」など、具体的に提案してすると相手もイメージしやすいですね。とにかく、お客さまとしっかりとコミュニケーションをとり、確認しながら、要望に近づけるようにすることが大切です。また、何度も同じことを聞かないように、メモをとりながら確認しましょう。



## 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。正しければ○、間違えていれば×を（ ）に書いてください。

- ①（ ）ドイツの人は、空気を読むのが得意です。
- ②（ ）要望をはっきりと言葉にして伝える国は、低コンテクスト文化の国です。
- ③（ ）高コンテクスト文化は、言葉で表現しますので、要望をはっきり言います。

<正解と解説>

- ①正解：×（ドイツは低コンテクスト文化なので、空気を読んだりせず、はっきりと言葉で伝えます）
- ②正解：○
- ③正解：×（それは低コンテクスト文化です）

## 🗨️ 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。

「相手を思う心」で応対する会話です。的確な案内をするために確認をします。

〔お客さまがホテルのコンシェルジュと話しています〕

- ①お客さまが、散歩をしながら、ついでにお昼ご飯を食べたいけど、どこかあるか聞いてきました。スタッフは、どう返答すればいいと思いますか。
- ②お客さまの要望を承知した時は、何と言うと思いますか。
- ③お客さまがどのようなお昼ご飯を食べたいのか確認する時は、何と言うと思いますか。
- ④お客さまは、「和食がいい」と言いました。どのような提案をすればいいと思いますか。

- ⑤お客さまがカードは使えるかと聞いてきました。定食屋さんだったら、カードでも払えます。何と言うと思いますか。
- ⑥お客さまを見送る時、何と言うと思いますか。

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⑥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)スタッフは「どちらの方に行かれますか。」と確認しました。どうしてですか。
- (2)「行かれますか」は、何形ですか。
- (3)「かしこまりました。」はどんな時、使いますか。
- (4)「どのようなお食事がよろしいでしょうか。」と確認しました。どうしてですか。
- (5)お客さまは、和食を食べたいので「公園のほうですと、定食屋さんとおそば屋さんがございます。」と提案しました。どうして2つを紹介したのですか。
- (6)「定食屋さんでしたら、」はどういう意味ですか。「だったら」と「でしたら」は何が違いますか。
- (7)「カードでもお支払いいただけます。」と言いましたが、これは何ですか。
- (8)「行ってらっしゃい」は、どんな時、使うあいさつですか。お客さまが帰ってきた時は、何と言うと思いますか。

〈シート②の答え〉：

- (1)お客さまの要望に対して、一番いいご案内をするためにまずは、どこへ行くのか確認したあと、お客さまにとって一番食べたいと思う提案をします。これが相手を思う心です。
- (2)尊敬形です。受け身形と同じ活用です。

- (3)お客さまの要望を承知した時、使います。
- (4)お客さまにとって一番いい提案をするために、どんな食事が食べたいのか確認します。確認した上で、食べる場所を提案することがお客さまのことを思う心になるからです。
- (5)お客さまにどちらかを選んでもらうことができるからです。1つ提案するよりいくつかのレストランから選んでもらえるよう提案した方が丁寧です。2つ以上提案すると丁寧になります。
- (6)「定食屋さんだったら」という意味ですが、接客業では「～でしたら」と丁寧体を使うと丁寧になります。
- (7)情報提供です。お客さまにカードが使える店の情報を伝えています。
- (8)お客さまを見送る時に使います。帰ってきた時は、「お帰りなさいませ。」と言います。

 **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ってください。

**ポイント**  
1-1 どちらのほうに行かれますか。公園のほうですか。  
**確認**

お客さまにとって一番、いいご案内をするためには、まず、**確認**が必要です。

**ポイント**  
1-2 どちらのほうに行かれますか。公園のほうですか。  
そんけいご  
**尊敬語**

「行く」の尊敬形は「行かれます」。他に「いらっしゃいます」です。どちらも使うことができます。「使う」の尊敬形は、何か確認しておくといいです(答え:「使われる」。他に「お使いになる)があります)。尊敬語の復習が必要なら、p.18の尊敬語の語彙を復習しておくといいでしょう。また、これは、**確認**です。

ポイント  
2

かしこまりました。どのようなお食事がよろしいでしょうか。

承知

確認 (どのような+N+がよろしいでしょうか)



お客さまの要望に対して、まずは「どのようなNがよろしいでしょうか。」などと確認することがお客さまを思うおもてなしになります。「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  
3-1

公園のほうですと、<sup>ていしょくや</sup>定食屋さんとおそば屋さんがございます。

条件提示 +

提案

お客さまに選択権を与えることが丁寧度を上げることにつながりますので、提案は2つ以上出すよう、指導しましょう。

ポイント  
3-2

<sup>ていしょくや</sup>定食屋さんとおそば屋さんがございます。

N

+がございます

提案する時は、「～がございます。」などと言いますが、この「ございます」の前には「に」「が」「で」がつきます。「～でございます」は「です」の謙譲語ですので、意味が異なり、注意が必要です。提案の情報提供です。

ポイント  
4

<sup>ていしょくや</sup>定食屋さんでしたら、<sup>しはら</sup>カードでもお支払いいただけます。

条件提示 (Nでしたら)

情報提供

「Nでしたら」は「Nだったら」、「Nなら」の丁寧体になります。また、「お支払いいただけます」の場合、「支払う」は和語ですので、「お支払い」のNになり、漢語の「確認」は「ご確認」になり「ご確認いただけます」と使うことができます。

ポイント  
5

いってらっしゃいませ。[おじぎ]

あいさつ




このあいさつのあと、会釈などのおじぎをする練習も口頭練習させてください。


同時礼でもいいですが、分離礼になるとより丁寧になります。「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。


## 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  28

どのようなしょくじがよろしいでしょうか  29

いっぺらっしゃいませ  30

2. お客さまにとって最良の提案をするためには、どのように確認するかの練習が必要です。別冊の模範解答以外にも考えられる確認があります。お客さまにとって一番いい提案をするために、どのような確認をすべきか、学習者によく考えさせてください。

3. ここは尊敬語の復習です。代入練習ですので、なるべく教科書を見せずに口頭練習をおこなってください。その時、確認を板書してください。学習者に意識させるためです。

<代入練習> 板書：確認

教師のキュー : どこにいきますか。

学生 (スタッフ) : どちらのほうに行かれますか。

教師のキュー : よくコーヒーを飲みますか。

学生 (スタッフ) : よくコーヒーを飲まれますか。

4. お客様に情報提供をする時の表現です。「V-する(3グループ)」には「ご」がつきますので注意させてください。和語の動詞は、「お+V-ます+いただけます」となります。ここで「お」か「ご」なのか、しっかり練習しておきましょう。

## 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。

例) T: スタッフが言っている確認は何ですか?

S: どちらの方に行かれますか。

T: どうして確認をしますか?

S: お客様がほしいもの/したいことを知るためです。

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. 家族で食事したいんだけど、どっかある?  
B. 車で行かれますか。  
C. 歩いて行きます。  
D. かしこまりました。どのようなお食事がよろしいですか。  
E. 魚料理がいいかな。  
F. 公園の方ですと、海の見えるイタリアンレストランとお寿司屋さんがござ

います。

G. そっか。持ち帰りできる？

H. お寿司屋さんでしたら、お持ち帰りいただけます。

② A. お土産を買いたいんだけど、どっかある？

B. どなたに買われますか。

C. 会社を買います。

D. かしこまりました。どのようなおみやげがよろしいですか。

E. お菓子がいいかな。

F. 公園の方ですと、こちらの名物のお菓子屋さんと最近できたお菓子屋さん  
がございます。

G. そっか。ここから送れる？

H. 名物のお菓子屋さんでしたら、お持ち帰りいただけます。

## 第4課「相手を思う心」 セクション2「一歩進んだ対応」



### 考えましょう

次の事例を読んで、どのような対応するか考えましょう。

#### 事例①【あなたはホテルスタッフです】

ホテルの10階のろうかで、お客さまに「ビジネスコーナーはどこですか。」と聞かれました。ビジネスコーナーは2階ですが、奥にあるので場所がわかりにくいかもしれません。どのように一歩進んだ対応をしますか。

最初から分かりにくい場所にあると感じているならば、その場まで誘導しましょう。または、エレベーターまでご案内し、2階のスタッフに連絡をしてエレベーターを降りたところから別のスタッフが誘導しても構いません。ホテルによってスタッフの配置やルールなどは異なりますので、工夫して、お客さまが問題なくたどり着けるようにしましょう。

#### 2. 事例②【あなたは空港スタッフです】

出発の搭乗手続きをしている時、お客さまが「今日、満席？」と聞いてきました。お客さまは何を期待していると思いますか。どうしてこのような質問をしたと思いますか。

これは、「満席ではなく、席に余裕があるならば、自分の隣の席をあけてほしい」というお客さまの期待からの質問です。基本的に、お客さまが購入している席は一席のみですので、隣の席を完全に空けることはできません。しかし、空席が多いようであれば、その時隣の席が空いている席にすることができます。ただ、ここで気をつけなければならないのは、隣の席を空ける約束をしないということです。実際に飛行機に乗ったら隣に人がいる、となった場合、クレームにつながることもあります。「今日、満席？」という質問に対して、「本日は少し空席がございます。もしよろしければ、隣が空いているお席に変更いたしましょうか。ただ、まだ搭乗手続きが終わってないお客さまもいらっしゃいますので、確約はできません。その点ご了承ください。」などと言そえるようにしましょう。



## 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（ ）お客さまの前でメモをとることは失礼です。
- ②（ ）ラウンジのスタッフが、お客さまの誕生日が今日だと聞いたら、機内のスタッフにもそれを伝えます。
- ③（ ）おもてなしのリレーとは、空港カウンターから搭乗手続きカウンター、そして機内へとお客さまを案内することです。

<正解と解説>

- ①正解：×
- ②正解：○
- ③正解：×（おもてなしのリレーとは、情報共有をすることです。）

## 🗨️ 見てみましょう②

会話文を見る前に シート①

「相手を思う心」で応対する会話です。このセクションでは一歩進んだ応対を学びます。

[ホテルでお客さまとスタッフが話しています]

- ①お客さまが、インド料理が食べられるところはあるか、聞いてきました。どのような確認をすればいいと思いますか。
- ②歩いて行くなら、ここから10分ぐらいのところにるので、何と言って提案しますか。
- ③お客さまの要望がなくてもお客さまの気持ちを察してどのような一歩進んだ応対ができると思いますか。店は混んでいるかもしれませんね。
- ④お客さまの要望を聞いたあと、承知したことを伝えるために何と言うと思

いますか。

- ⑤席が空いているかどうかレストランに確認するためには、お客さまを待たせなければなりません、何と言うと思いますか。
- ⑥電話をかけて確認をしました。今だったら、席は十分に空いているようです。何と言うと思いますか。

#### 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⑥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)「歩いて行かれますか」は何ですか。どうして聞きますか。
- (2)「ここから歩いて10分ぐらいのところにごじます。」は何ですか。
- (3)お客さまが提案した店に行くことになりましたが、お客さまが聞いているわけではないのに「もしよろしければ、お席が空いているか確認いたしましょうか」と言いました。これは何でしょうか。
- (4)提案する時、「確認いたしましょうか」のように「～ましょうか」の形ですが、「地図で調べる」と一歩進んで応対をする時は何と言いますか。前置き表現も入れて考えましょう。
- (5)「かしこまりました。」は何ですか。
- (6)「少々お待ちください。」は何ですか。いつ、使いますか。
- (7)「今でしたら、お席は十分に空いているようです。」は何ですか。

〈シート②の答え〉：

- (1) **確認**です。お客さまに最良の提案をするために、まずどうやって行くのか確認します。またインド料理の店がホテル周辺にない場合は、そのことを伝え、他の料理店を提案するか、タクシーで行けるところをご案内するか、お客さまの要望を確認しながら聞いていきます。

- (2)提案です。お客さまが歩いて行ける範囲の店を提案します。もし、たくさん、あるならいくつか提案し、どんな店なのか、その店の情報を伝えます。また、タクシーで行かなければならないところでも、人気のあるレストランなら提案してみることもできます。
- (3)これが一歩進んだ対応です。まず「もし、よろしければ」と提案の前置き(条件提示)を言ってから提案をします。店に席が空いているかどうか確認することは、お客さまの要望ではありませんでしたが、お客さまの気持ちを察して提案します。
- (4)「もし、よろしければ、地図でお調べいたしましょうか」と提案する時は、「～しましょうか」の形で言います。遅い時間なら、「もし、よろしければ、まだ、空いているか確認いたしましょうか。」など一歩進んだ対応ができます。この前置きはクッション言葉とされています。
- (5)承知です。
- (6)お客さまに待ってもらうお願いをする時、使います。
- (7)情報提供です。電話で確認し、お客さまに詳しい説明をしています。

 **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** 10分くらいのところにございますが…。  
提案 (N+にございますが…)

提案をする前にはまず、お客さまの要望について確認をします。「10分くらいのところにございますが、いかがでしょうか。」ということもできます。

**ポイント 2-1** もしよろしければ、  
ていめん 提案の **前置き**



「もし、よろしければ」のクッション言葉を使ってから、お客様に提案をすると、お客さまに選択権を与えることにあるので、より丁寧になります。丁寧な日本語

は敬語だけではないことを学習者に伝えていきましょう。「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  
2-2

お席せきが空あいているか確認かくにんいたしましょうか。

提案 (V-ます+いたしましょうか)

二重敬語になる場合もありますが、接客では習慣的に使うことができる表現があります。「ご案内いたしましょうか」などがそれに当たります。

ポイント  
2-3

もしよろしければ、お席せきが空あいているか確認かくにんいたしましょうか。

提案の前置き +

提案

= 一歩進んだ対応いっほすす おうたい

一歩進んだ対応とは提案の前置き+提案です。

ポイント  
3-1

少々しょうしょうお待ちください。

待ってもらおう お願い



「お調べしますので、少々お待ちください」は、よく使う表現で、待ってもらったあとは、「お待たせいたしました」と言います。この理由+お願いのパターンは非常によく使うので覚えてもらいましょう。「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。

ポイント  
3-2

お待ちください。

お+V-ます+ください

接客場面では、お願いの「お+V-ます+ください」の表現が非常に多いです。

ポイント  
4

今でしたら、お席せきは十分に空あいているようです。

情報提供


(V+ようです)

接客場面ではお客さまに情報提供をすることが多いです。

## 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

もしよろしければ 31

しょうしょうおまちください 32

2. 代入練習の口頭練習です。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。まず、スタッフの「もしよろしければ、ご案内いたしましょうか。」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。必要であれば、拡張練習をしてから代入練習をしてください。代入練習をする時は、**提案の前置き+提案**を板書し、指で示すなどして意識させてください。

<拡張練習> 板書：**提案の前置き+提案**

Step 1 : 「ご案内いたしましょうか。」

→ **提案**

Step 2 : 「もしよろしければ、ご案内いたしましょうか。」→ **提案の前置き+提案**

<代入練習> 板書：**提案の前置き+提案**

教師のキュー : 案内する (①、②、③、④、⑤)

学生 (スタッフ) : もしよろしければ、ご案内いたしましょうか。

このあと、学生同士ペアになってスタッフとお客さまのやり取りを練習させてください。

3. 授業の前に模範解答を別冊で確認し、授業では、学生からのアイデアがたくさん、出るよう促してください。

4. 提案の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。まず、スタッフの「10分ぐらいのところにございます

が…」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。そしてペアワークを行なってください。

<代入練習>

教師のキュー : 10分ぐらいのところ→ (①、②、③、④、⑤、⑥)

学生 (スタッフ) : 10分ぐらいのところにございますが……

このあと、学生同士ペアになってスタッフとお客さまのやり取りを練習させてください。

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>

お客さまのシート

お客さま : すみません。おそばが食べられるところってありますか。

スタッフのシート

提案 : 10分ぐらいのところ

スタッフ : \_\_\_\_\_

(正解を先生と確認した後で①から⑥までをしましょう。)

提案 : ①駅の近く

提案 : ②歩いてすぐのところ

提案 : ③8階

提案 : ④地下1階

提案 : ⑤コンビニの右側

提案 : ⑥郵便局の左側

5. 代入練習の口頭練習です。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。まず、スタッフの「今でしたら、お席は十分に空いているようです。」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。

<代入練習>

教師のキュー : 今だったら、席は十分に空いている→ (①、②、③、④)

学生 (スタッフ) : 今でしたら、お席は十分に空いているようです。

この後、ペアでスタッフとお客さまのやり取りを練習させてください。

## 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。

例) T: 確認のあとは何をしますか？

S: 提案をします。

T: 提案のあとは何をしますか？

S: 一歩進んだ応対をします。

時間と学習者のレベルに余裕があれば、他の場面での「一歩進んだ応対」はどのようなことができるか話してみるのもよいでしょう。

### 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、ジムに行きたいんだけど。

B. 今から行かれますか。

C. こちらの建物の9階にございますが…。

D. もしよろしければ、ご予約いたしましょうか。

E. 今でしたら、利用可能の/ご利用いただけるようです。

② A. すみません、安い店で食べたいんだけど。

B. 何名さまで行かれますか。

C. 歩いて 20 分くらいのところにラーメン屋がございまして、コンビニもございまして…。

D. もしよろしければ、タクシーをお呼びいたしましょうか。

E. タクシーはあと5分ほどで来るようです。

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のコンシェルジュデスクに見立てて、練習してみましよう。

第4課

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: いってらっしゃいませのおじぎはどうしますか?

S: いらっしゃいませ (おじぎをする)。

T: もしよろしければの後は何をしますか?

S: **提案**をします。

2. お客様の要望に対して確認と提案をするための問題です。お客様のトピックに合わせて確認する項目が違うので、学習者と一緒に確認するとよいでしょう。また同じトピックでも確認することはたくさんあるので、それも一緒に確認しましょう。

例) レストラン: 何が食べたいか、どの辺か、いくらぐらいか、アレルギーはあるか、誰と行くかなど。

3. どんな一歩進んだ応対ができるか考える問題です。①～③の場面でお客さまの目線で、何が必要か考えさせましょう。難しい場合は、学習者に自分がお客さまだったらどうしてほしいか考えるようにさせるとよいかもしれません。

例) T: ジムに行きたい時、スタッフに何をしてほしいですか?

S: 案内してほしい/連れて行ってほしい。



4. お客さまに情報を伝える練習です。難しい場合は p.78 の会話を参考に見ましょう。
  
5. 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、スタッフ役とお客さま役を決めます。それから会話のヒントを見て会話の流れを確認し、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。
  
6. 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4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。

## 第5課「迅速な対応」 セクション1「要望に応える」



### 考えましょう

1. 次のような職種では、お客さまからどのような要望があると思いますか。

#### ①ホテルのフロント

- ・予約していた部屋とは違う部屋に変えてほしい  
禁煙の部屋→喫煙の部屋、シングル部屋→セミダブルの部屋、隣の部屋がうるさいから違う部屋に変えてほしい（静かにするよう伝えてほしい）
- ・領収書がほしい
- ・両替をしてほしい
- ・交通機関について教えてほしい（バスの時間、目的場所までの行き方など）
- ・Wi-Fi を使いたい
- ・物品を貸してほしい（PC、充電器、変圧器、プラグ、アイロンなど）

#### ②ホテルのコンシェルジュ

- ・観光地についての相談
- ・予約をとってほしい（レストラン、新幹線など）
- ・交通機関について教えてほしい（バスの時間、目的場所までの行き方など）

#### ③デパートのインフォメーションカウンター

- ・フロアの案内（お手洗いの場所、お店の場所、エレベーターの場所など）
- ・購入した荷物をまとめてほしい
- ・袋がほしい
- ・デパートの外の案内（他店の場所や、最寄りの駅の確認など）

2. 次のような要望に、どのように応えますか。

#### 【レストラン】

①カウンターの席を予約していたが、窓側のテーブル席に変更してほしい

変更可能かすぐに確認します。変更できる場合は、すぐに準備し、お客さまをお待たせしないようにしましょう。また、すぐに変更できない場合でも、少し待てば変更できるのか、すべての可能性をお客さまに伝え、その上でお客さまに選ん

でもらうことが大切です。

②コース料理を注文したいが、食べられない物がある

食べられない物がアレルギーで食べられないのかを必ず確認しましょう。アレルギーの場合、命にかかわるので、どのくらいなら食べられるのか、出汁など目に見えない形でも食べられないのか、きちんと確認して対応する必要があります。なるべく要望には、最大限応えられるようにしましょう。また、宗教上食べられない物があるお客さまもいらっしゃいます。ある程度の宗教上注意すべき食材に関しては覚えておくことですぐに対応できます。

例) イスラム教→豚肉 (豚由来の加工品)、アルコール類

ヒンドゥー教→牛肉、ブイヨン、バター、香りが強いもの (にんにく、ニラなど)

3. すぐに要望に応えられない場合、ほかのスタッフに確認するなど、お客さまを待たせることもあります。その時、どのような対応が必要ですか。

まずは、立ったままお待たせするのではなく、座ってお待ちいただくようにしましょう。待っている側は待たせている側よりも時間が長く感じます。最初から、どのくらいの時間待ってもらうのか具体的に伝えることもいいでしょう。また、その時間を超える場合や長くなる場合は、定期的にお客さまに現在の状況を伝えるとお客さまは安心します。常にお客さまを気遣っていますよ、と伝える一つの方法です。

## 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 ( ) スタッフがお客様の要望を理解したり、要望に応えられるように行動すると、お客様の満足度が高まります。
- ② ( ) 敬意を払ってもらいたいのは、スタッフである。
- ③ ( ) お客様が要望を伝えてくるのは、お金を払うならいいサービスを受け、得をしたいと思い、期待をするからです。

<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。

迅速に対応する会話です。お客様の要望に迅速に対応することが大切です。

[レストランでお客様とスタッフが話しています]

- ① レストランのレセプションデスクお客様が来ました。何とあいさつしますか。
- ② そのお客様は、12時に予約している山本さんです。予約のあったお客様を迎える時、「お客様が来るのを心待ちにしていました」と伝える表現は、何と言うと思いますか。お客様の名前を呼びかけてから言ってみましょう。
- ③ お客様から3人で予約していたけど、1人追加してもいいかと言われました。まずは承知したことを伝えます。何と言うと思いますか。

- ④少し待ってもらう前にどうして待ってもらうか理由を言います。何と言うと思いますか。
- ⑤それから席は窓側がいいとリクエストがありました。承知した時、何と言うと思いますか。
- ⑥お客さまのリクエストを承知したあと、理由を言ってから待ってもらいましょう。何と言うと思いますか。
- ⑦お客さまを待たせたあとは、何と言いますか。
- ⑧席へ案内する前にお客さまに何と行動を表明しますか。

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

\*5課からシート②の形式を変えます。ご注意ください。意味機能の文法の種類が多くなってきたので、これ以降は多肢選択の方法で学んでもらいます。

- (1)「いらっしゃいませ」はいつ使いますか。
- (2)「山本さま」は何ですか。  
a. 呼びかけ      b. 名前      c. 行動表明      d. あいさつ
- (3)「お待ちしておりました」は、何ですか。  
a. 行動表明      b. 行動報告      c. あいさつ      d. 理由
- (4)「かしこまりました」は、何ですか。  
a. 呼びかけ      b. 承知      c. あいさつ      d. 行動表明
- (5)「すぐにお席の準備をいたしますので」は、何ですか。  
a. 呼びかけ      b. 承知      c. 理由      d. 行動表明
- (6)「少々、お待ちいただけますでしょうか」は、何ですか。  
a. 呼びかけ      b. 承知      c. 理由      d. お願い
- (7)「ただいまご用意いたしますので、少々お待ちくださいませ。」は何ですか。

- a. 理由+承知    b. 行動表明+理由    c. 理由+おねがい  
d. 承知+理由

(8) 「お待たせいたしました」は、何ですか。

- a. 呼びかけ    b. お願い    c. 行動報告    d. 行動表明

(9) 「お席へご案内いたします」は、何ですか。

- a. 行動表明    b. お願い    c. 行動報告    d. 承知

〈シート②の答え〉：

(1) お客さまを迎える時、言うあいさつです。

(2) a.

(3) b.

(4) b.

(5) c. & d. (お客さまがこれから何をするか言っているので行動表明の機能もあります。「すぐに」は迅速に対応しますと表明しています。)


(6) d.

(7) c. (お客さまの要望に迅速に対応する表明です。「ただいま」や「すぐに」を使い、お客さまに迅速に対応しているという気持ちを表しています。また、お客さまの応対に対して、**承知+理由+おねがい**というパターンを覚えることが重要です。これは「おもてなしのフレーズ+理由+おもてなしのフレーズ」ですので、理由の箇所の適切な言葉づかいさえできるようになると、どんな接客場面でも使用が可能となります。「ませ」をつけるとより丁寧になります。)

(8) c. (お客さまをまたせたあと、「待たせた」ことを報告しています。行動表明は、これからすることを言います。)

(9) a. (行動する前にお客さまにこれから何をするか説明しています。行動表明することで、お客さまは安心することができるので、丁寧度が上がります。相手への気遣いです。接客業で行動表明が上手にできるようになるとお客さまからの信頼も得られるようになります。単に「こちらへどうぞ」と言われ、どこに行くのかわからないままついて行くより、「お席へご案内します。こちらへどうぞ。」とどこへ行くか理解した上でスタッフについて行ける状況を作ることが大切です。一言添えることが丁

寧で「おもてなし」なのです。丁寧な表現は、敬語だけではありません。  
このように一言添える気遣いで丁寧さを伝えることもできます。)

 **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

お待ちしておりました。

行動報告



待っていた行動を伝えるので行動報告になります。お客さまにスタッフがしたことを伝えるのは、丁寧度が上がります。「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  
2

かしこまりました。

承知




突然の要望に対して柔軟な態度で、対応できるなら、「かしこまりました」と承知したことを伝えることが、丁寧です。「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  
3

すぐにお席の準備をいたしますので、


理由

迅速な対応をしていることを示すには「すぐに」の言葉を添えることが大切です。

**ポイント 4** しょうしょう 少々お待ちいただけますでしょうか。 

**お願い**

待ってもらう時は、「少々お待ちください」以外にも「少々お待ちいただけますでしょうか」と言うことができます。これも「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** ようい たいまご用意いたしますので、しょうしょう 少々お待ちくださいませ。 


**理由** + **お願い** = じんそく おうたい 迅速な対応

お客さまの要望に対し、**承知+理由+お願い**のパターンで対応しましょう。「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 6** お待たせいたしました。 

**行動報告**

お客さまを待たせたことに対して**行動報告**をします。待ってもらった後に使う「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 7** せき あんない お席へご案内いたします。 

**行動表明** (ご+V-する+いたします)

席にご案内する前に**行動表明**をします。必要であれば、この問題シートを配布し、確認してください。「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。

次のような問題で練習してもよいでしょう。

① 案内する → _____	② 報告する → _____
③ 連絡する → _____	④ 確認する → _____
⑤ 準備する → _____	⑥ 待つ → _____
⑦ 運ぶ → _____	⑧ 呼ぶ → _____
⑨ 調べる → _____	




【解答】


- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| ① 案内する→ご案内いたします。 | ② 報告する→ご報告いたします。 |
| ③ 連絡する→ご連絡いたします。 | ④ 確認する→確認いたします。  |
| ⑤ 準備する→準備いたします。  | ⑥ 待つ →お待ちいたします。  |
| ⑦ 運ぶ →お運びいたします。  | ⑧ 呼ぶ →お呼びいたします。  |
| ⑨ 調べる →お調べいたします。 |                  |


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

お待ちしております  33

しょうしょうお待ちいただけますでしょうか  34

お待たせいたしました  35

ご案内いたします  36

2. 代入練習の口頭練習です。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。まず、代入練習①を行なってください。次にスタッフの「すぐにお席の準備をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」の反復練習をしっかりとってから代入練習をしてください。この一文は、長いので、拡張練習で以下のように反復練習をおこなった上で代入練習②をおこなってください。

<代入練習①：代入の部分だけを練習>

教師のキュー：席の準備をする（フラッシュカードで示してもいいです）

学生（スタッフ）：お席の準備をいたします。

教師のキュー：

- |            |             |
|------------|-------------|
| ①部屋の用意をする→ | ②商品の確認をする→  |
| ③席へ案内する→   | ④係のものを呼ぶ→   |
| ⑤番号を調べる→   | ⑥部屋まで持っていく→ |

\*ここで気をつけなければならないのは、お部屋、お席の「お」です。それから、「ご用意いたします」、「確認いたします」「お呼びいたします」など、「ご」がつくもの、何もつかないもの、「お」がつくものなど、学習者に意識させることが重要です。ワークショップなどで実際のやり方をお見せすることを考えています。

<拡張練習> 反復：この時、**すぐに+理由+おねがい**を板書するなどして示し、反復箇所を指で差しながら反復練習をおこなってください。

Step 1：「いただけますでしょうか。」

Step 2：「少々お待ちいただけますでしょうか。」

Step 3：「準備をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」

Step 4：「すぐにお席の準備をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」

<代入練習②> この時、**すぐに+理由+おねがい**を示してください。また、**網掛けの理由**が代入されることを伝えてから始めてください。

教師のキュー：席の準備をする（フラッシュカードを見せてもいいです）

学生（スタッフ）：「すぐにお席の準備をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」

教師のキュー：部屋の用意をする=**理由**

学生（スタッフ）：「すぐにお部屋のご用意をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」

あとは、③、④、⑤、⑥を続ける。

3. 代入練習の口頭練習です。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、スタッフの「かしこまりました。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。この一文は、長いので、以下のような拡張練習で反復をおこなった上で代入練習をおこなってください。

<拡張練習> 反復：この時、**承知+ただいま+理由+お願い**を板書し、反復箇所を指で差しながら、反復練習をおこなってください。

Step 1 : 「少々お待ちください。」 → **お願い**  
 Step 2 : 「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 3 : 「ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。」 → **ただいま+理由+お願い**  
 Step 4 : 「かしこまりました。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。」 → **承知+ただいま+理由+お願い**

この反復ができるようになったら次に代入練習をします。代入練習をする時は以下の意味機能（パターン）を見せながらおこなってください。**理由**が代入されることを伝えてから練習を行ってください。

<代入練習>：板書：**承知+ただいま+理由+おねがい**

教師のキュー：「準備をする」

学生（スタッフ）：かしこまりました。ただいまお調べいたしますので、少々お待ちください。

教師のキュー：「用意する」

学生（スタッフ）：かしこまりました。ただいまご用意いたしますので、少々お待ちください。

③、④、⑤、⑥をする。

次にペアワークで次のシートをお客さま役の学生とスタッフ役の学生に渡してください。できたら役割を変えて練習させてください。

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

お客様：できれば\_\_\_\_\_んですけど…。

- |                 |            |
|-----------------|------------|
| ①新しいものと取り替えてほしい | ②アイロンを使いたい |
| ③近くのジムを知りたい     | ④メニューがほしい  |
| ⑤タクシーに乗りたい      | ⑥席は窓側がいい   |

スタッフのシート

スタッフ： 承知→ただいま+理由+おねがい

(口頭で正解を先生と確認しましょう)

- |               |             |          |
|---------------|-------------|----------|
| ①理由→準備する      | ②理由→用意する    | ③理由→確認する |
| ④理由→持ってくる     | ⑤理由→タクシーを呼ぶ |          |
| ⑥理由→自由に言いましょう |             |          |

これができるようになったら、⑥では、スタッフ役はスタッフのシートは持たずに板書 (承知→ただいま+理由+おねがい) だけを見て、客の要望を聞き、適当な理由を自分で考え、言えるようになるまで練習します。お客様の要望に合わせて、適宜、承知+ただいま+理由+おねがいが言えるようになることが重要です。ペアワークが終わったらクラスの中で発表させてください。学習者のクリエイティブなアイデアを引き出すことがとても重要です。このような活動を個人化と言いますが、学生たちが場面に合わせて自分たちで考えられるようになることでお客様の要望に柔軟にそして迅速に対応することができるようになります。

## 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「行動表明」と「行動報告」の違いに気をつけるようにしましょう。

例) T: **行動表明**は何ですか？

S: ご案内いたします/お調べいたします。

T: **行動報告**は何ですか？

S: お待たせいたしました。

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. すみません、2階の部屋を予約してんですけど、5階に変更してもらってもいいですか/変更したいんですけど。  
B. すぐにお部屋の確認をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。  
C. はい、大丈夫です。あとできれば喫煙の部屋がいいんですけど…。  
D. ただいま確認いたしますので、少々お待ちください。
- ② A. すみません、テーブル席を予約してんですけど、個室変更してもらってもいいですか/変更したいんですけど。  
B. すぐにお席の確認をいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。

C. はい、大丈夫です。あとできれば座敷がいいんですけど…。

D. ただいまご用意いたしますので、少々お待ちください。

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会社やホテルに見立てて、案内してみましよう。

## 第5課「迅速な対応」 セクション2「迅速に答える」



### 考えましょう

1. あなたはレストランのスタッフです。お客さまから「この商品券、使える？」と言われました。どのように対応しますか。

①使うことができると、知っている時

使えることができる旨を伝えましょう。ただし、商品券によっては期限なども記載されている場合がありますので、一度自分の手にとり、確認した上で判断するようにしましょう。

②使えるかどうか、わからない時

あいまいな返答はせずに、「すぐに確認いたします」、「すぐに確認してまいります」などと、確認する旨を伝え、お待ちいただくようにしましょう。「多分使えると思いますが、一応確認します。」などと言って期待を持たせてしまうと、実際に使用できないと分かった時、あまりいい気分ではありません。

2. あなたはフロントスタッフです。ホテルのチェックインは14時からと決まっています。しかし、お客さまが12時に到着しました。大きな荷物を持ってフロントに来ました。あなたなら、どのように対応しますか。

ホテルによってルールも異なると思いますが、お部屋の準備が整っていてご案内できるのであれば、チェックインをしてお部屋にご案内しましょう。

まだお部屋の準備が整ってないようであれば、その旨を伝え、お待ちいただくか、チェックインの時間を過ぎてから戻ってきていただくようにご案内しましょう。その際、お荷物を預かるようにするとお客さまも身動きがとれていいでしょう。荷物を預かる時は、必ず貴重品が入っていないか、どの向き（横にしているのか）でも構わないのかなどを確認してお預かります。

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 ( ) お客さまの名前が分かっている場合はお名前と呼んだほうがいいです。
- ② ( ) 初めてお店にきたお客さまよりも、よく来てくれるお客さまのほうが大切です。
- ③ ( ) スタッフの価値観では判断しないで、お客さまの立場に立っておもてなしを考えることが大切です。

<正解と解説>

- ①正解：○
- ②正解：× (どんなお客さまも大切なお客さまです。他と比べるのではなく、一人一人のお客さまに向き合うことが大切です。)
- ③正解：○

 見てみましょう②

会話文を見る前に シート①

迅速に対応する会話です。お客さまの要望に迅速に応えることが大切です。

[忘れ物をしたお客さまから、ホテルのフロントに電話がかかってきました]

- ①お客さまからおもてなしホテルに電話が入りました。まず、電話に出るとき、何と言うと思いますか。
- ②お客さまは部屋にカメラを忘れたと言いました。何と言って対応すると思いますか。
- ③お客さまに名前と電話番号を書いてもらいたいです。何と云えば丁寧なお願いの言い方になると思いますか。



- ④お客さまは、「坂井かすみです。電話番号は 035-0687-5342 です。」と言いました。スタッフはどのように確認しますか。
- ⑤承知した上で、どんな行動表明を言うと思いますか。

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⑤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) 「お電話ありがとうございます。」は何ですか。
- a. お願い      b. 感謝      c. 謝罪      d. 行動表明
- (2) 「おもてなしホテルでございます。」は何ですか。
- a. 感謝      b. あいさつ（情報提供）      c. 行動表明      d. 前置き
- (3) お客さまが「部屋にカメラを忘れたみたいで…」と言いましたが、「…」は、何を言いたかったのでしょうか。お客さまの要望は何でしょうか。
- a. 困っています。
- b. 探しています。
- c. 部屋に行ってカメラを探してきてほしいです。探しています。
- d. 確認したいです。
- (4) 「すぐに確認いたします。」と迅速に対応していますが、これは何ですか。
- a. お願い      b. 感謝      c. 情報提供      d. 行動表明
- (5) 「お名前とお電話番号をお願いします」は、何ですか。
- a. お願い      b. 感謝      c. 情報提供      d. 行動表明
- (6) 「恐れ入りますが、」は何ですか。どうしてそれを言いますか。
- a. 感謝      b. あいさつ（情報提供）      c. 行動表明      d. 前置き
- (7) 「坂井さま。電話番号は 035-0687-5342 ですね。」は何をしていますか。
- a. 感謝      b. 確認      c. 行動表明      d. 情報提供


- (8) 「それではすぐに」は何ですか。  
a. 感謝      b. 行動表明      c. 前置き      d. 情報提供
- (9) 「確認してお電話いたします。」は何ですか。  
a. 感謝      b. 確認      c. 行動表明      d. 情報提供

〈シートの答えと解説〉：

- (1) b.
- (2) b.
- (3) c. (日本人のお客さまは、スタッフに遠慮して何をしてもらいたいか、はっきり言わないことがあります。スタッフはお客さまが何をしてほしいのか考えなければなりません。これを日本語で「察する」と言います。日本は高コンテクスト文化で文脈に頼ります。p.71を確認してみましょう。このように言いたいことを「…」で言わないことを「言いさし」と言います。日本語は、言いにくいことをこのように「言いさし」表現を使います。)
- (4) d. (スタッフはこれから自分がすることをお客さまに伝えます。それが行動表明です。)
- (5) a.
- (6) d. (お客さまに名前や電話番号を言ってもらおうお願いを言うので、お願いをする前の前置きです。)
- (7) b. (確認しています。このようにお客さまが言ったことを復唱(リピート)することを、このテキストではエコークエッション(EQ)と言います。)
- (8) c. («それではすぐに」は迅速に対応することを伝える前の前置きです。)
- (9) c. (これからスタッフが何をするのか、行動表明をしています。)

 **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	お電話ありがとうございます。 <u>おもてなしホテル</u> でございます。	
	感謝 + Nでございます	


電話に出るときの「おもてなしのフレーズ」です。このパターン **感謝+あいさつ** (情報提供) を覚えましょう。「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 2	部屋にカメラを忘れたみたいで…。
	言いさし

言いさし表現です。

ポイント 3	すぐに確認いたします。	
	迅速な対応: <b>行動表明</b>	

「すぐに」は迅速に対応することを伝えます。それから、**行動表明**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 4-1	恐れ入りますが、お名前とお電話番号をお願いします。	
	お願いの <b>前置き</b> + <b>お願い</b>	

お客さまに負担をかけると感じた時は、クッション言葉の**前置き**と**お願い**のパターンで言います。他にお客さまに名前を書いてもらう時や、電話をかけてもらう時などにも使います。「恐れ入りますが」の他に、「申し訳ありませんが」などの言い方もできます。「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**  
**4-2** お名前とお電話番号をお願いします。  
(お・ご)N と(お・ご)N + をお願いします

和語には「お」、漢語には「ご」がつきます。例えば、住所は「ご」がつきます。しかし、外来語にはつきませんので、メールアドレスには「お」も「ご」もつきません。必要であれば、以下のシートで確認させてください。

シート：「お」「ご」

名前→	電話番号→	住所→
予約→	用意→	変更→

**ポイント**  
**5** お電話番号は、035-0687-5342 ですね。  
**EQ** N は、 N ですね

接客場面では、EQ とは言わず「復唱する」と日常的に言うそうです。お客さまの言ったことを確認するために復唱することが、間違いをしないコツです。EQではなく、復唱と教えた方がいいかもしれません。


**ポイント**  
**6** それではすぐに かくにん確認してお電話いたします。  
**前置き** それではすぐに+ **行動表明** V-て+ (お・ご) V-する +いたします


お客さまの要望に迅速に対応するために「それではすぐ」と前置きしてから行動表明すると、お客さまの心理を捉えることができます。お客さまの立場に立ってお客さまの要望にはすぐに対応していますよというサインを送ることができます(参考 p.93)。「それでは」の代わりに「では」を使うこともできます。


## 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

おでんわありがとうございます。 おもてなしホテルでございます  37

すぐにかぐにんいたします  38

おそれいりますが  39

2. お客様の要望に迅速に答える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、スタッフの「かしこまりました。ではすぐにお調べいたします」の反復練習をしっかりとしてから代入練習をしてください。この一文は、長いので、以下のような拡張練習で反復をおこなった上で代入練習をおこなってください。

<拡張練習> 反復：この時、迅速な応対＝承知＋前置き＋行動表明を板書し、反復箇所を指で差しながら、反復練習をおこなってください。

Step 1：「お調べいたします。」

Step 2：「では、すぐにお調べいたします。」

Step 3：「かしこまりました。ではすぐにお調べいたします。」

この反復ができるようになったら次に代入練習をします。学生ができるようになるまで何度も練習してください。行動表明の箇所を代入するよう伝えましょう。

<代入練習>：迅速な応対＝承知＋前置き＋行動表明の板書

教師のキュー：「調べる」

学生（スタッフ）：かしこまりました。ではすぐにお調べいたします。

教師のキュー : 「用意する」

学生 (スタッフ) : かしこまりました。ではすぐにご用意いたします。

③、④をする。

次にペアワークで次のシートをお客さま役の学生とスタッフ役の学生に渡してください。できたら役割を変えて練習させてください。

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>

お客さまのシート

お客さまの要望 : \_\_\_\_\_ なんですけど…。

例) 電話番号を知りたい

お客さま : 電話番号を知りたいなんですけど…。

- |               |               |
|---------------|---------------|
| ①子ども用のいすを使いたい | ②4時から会議室を使いたい |
| ③アイロンがほしい     | ④予約を変えたい      |

スタッフのシート

スタッフ : 迅速な対応 = 承知 + 前置き + 行動表明

(口頭で正解を先生と確認しましょう)

- |               |              |
|---------------|--------------|
| ①行動表明 → 用意する  | ②行動表明 → 予約する |
| ③行動表明 → 持っていく | ④行動表明 → 変更する |

上記の練習が終わったら、スタッフ役はスタッフのシートは持たずに板書 (迅速な対応 = 承知 + 前置き + 行動表明) だけを見て、客の要望を聞き、それに合った行動表明を自分で考え、言えるようになるまで練習します。お客さま役は自由に要望を考え、スタッフはその要望に合った迅速な対応ができるようになることが重要です。ペアワークが終わったらクラスの中で発表させてください。学習者のクリエイティブなアイデアを引き出すことがとても重要です。個人化の活動は、学生自身で考えられるようになることで、接客業に就いてからもお客さまの要望に柔軟にそして迅速に対応することができるようになるのです。

3. 迅速な対応の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。まず、代入練習①と代入練習②をし、次にスタッフの「それでは、すぐにお調べして、ご連絡いたします」の反復練習を行います。この一文は、長いので、拡張練習で以下のように反復練習をおこなった上で代入練習③をおこなってください。この方法でやれば、本を見せなくても口頭だけで言えるようになるはずで、そのコツをワークショップでお見せできると思います。

<代入練習①> 行動表明の板書

教師のキュー : 連絡する

学生 (スタッフ): ご連絡いたします

教師のキュー : 電話する

学生 (スタッフ): お電話いたします

\*この2問がしっかりできるようになったら、

②報告する      ③部屋まで持っていく      ①連絡する      ②電話する

のキューを出す。

\*この時の③の部屋が「お」になることに注意。

<代入練習②> 行動表明の板書

教師のキュー : 調べる/連絡する

学生 (スタッフ): お調べして、ご連絡いたします

教師のキュー : 確認する/報告する

学生 (スタッフ): 確認して、ご報告いたします

\*この時の確認には「ご」がつきません。

教師のキュー : 用意する/部屋まで持っていく

学生 (スタッフ): ご用意して、お部屋までお持ちします。

\*この3問がしっかりできるようになったら、

①調べる/連絡する    ②確認する/報告する    ③用意する/部屋まで持っていく

のキューを出す。

次に拡張練習をします。



この時、**前置き+行動表明**を板書するなどして示し、反復箇所を指で差しながら、反復練習をおこなってください。ただ、反復するだけでは、いつまで立っても言えるようになりません。しっかり、指で**行動表明**、**前置き+行動表明**と指しながら練習させることが大切です。なぜなら、学生は意味を考えながら言っているからです。意味のない活動は無意味な活動に等しいです。

<拡張練習> 板書：**前置き+行動表明**

Step 1 : 「ご連絡いたします。」	→ <b>行動表明</b>
Step 2 : 「お調べして、ご連絡いたします。」	→ <b>行動表明</b>
Step 3 : 「すぐにお調べして、ご連絡いたします。」	→ <b>前置き+行動表明</b>
Step 4 : 「それでは、すぐにお調べして、ご連絡いたします。」	→ <b>前置き+行動表明</b>

<代入練習③> この時、**前置き+行動表明**を示してください。

教師のキュー : 調べる/連絡する (フラッシュカードを見せてもいいです)

学生 (スタッフ) : 「それでは、すぐにお調べして、ご連絡いたします。」

教師のキュー : 調べる/電話する

学生 (スタッフ) : 「それでは、すぐにお調べして、お電話いたします。」

あとは、②、③、①を繰り返し行う。

この練習が終わったら、ペアにさせ、一人は客 (自由に要望を考える)、一人はスタッフになり、客の要望に合った**前置き+行動表明**を言えるようにしてください。学習者のクリエイティブなアイデアを引き出すことがとても重要です。個人化の活動は、学生自身で考えられるようになりますので、接客業に就いてからもお客さまの要望に柔軟にそして迅速に対応することができるようになります。

4. EQ の口頭練習です。まずは、先生がお客さまの役になり、言います。授業で行う場合、スタッフ役でない学生も、メモを取らせ、クラスをコントロールしましょう。そしてペアワークの練習をします。



教師のキュー（客）：「電話番号は、0477-336-4649 です。」

学生（スタッフ）：「お電話番号は、0477-336-4649 ですね。」

\*この時、電話番号、部屋、座席には「お」がつき、「住所」には「ご」がつくことを意識させましょう。

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>

お客様のシート

お客さま：\_\_\_\_\_は\_\_\_\_\_です。

例) 電話番号/0477-336-4649

お客さま：お電話番号は、0477-336-4649 です。

①部屋・884

②座席・34C

③住所・東京都杉並区城西 2-1-4

④電話番号/ \_\_\_\_\_（自由）

スタッフのシート

スタッフ：EQ

（口頭で正解を先生と確認しましょう）

①EQ→

②EQ→

③EQ→

④EQ→

\*この活動では、聞き返しのストラテジーを使えるようにならなければなりません。以下のようなやり取りができるようになるといいでしょう。間違えた場合は、「大変、失礼いたしました。」と一言添えることが大切だと伝えてください。

住所や名前は大変、聞き取りにくいです。何度も聞き返しが必要かもしれませんし、漢字の読み方やスペルも大変です。VはヴィクトリーのV、BはボーイのBなどと区別していきます。外国人従業員のインタビュー調査によると、電話での聞き取りは、書いてもらうことができず、日本人の名前、地名などの聞き取りが、何よりも難しいそうです。また、対面の応対で書いてもらったとしても漢字を崩し字で書くお客さまが多いらしく、そんな時は、読めずに日本人スタッフに手伝ってもらったりするのだそうです。日本人スタッフも外国人の手書きは、読みにくいものもあるらしく、苦勞するそうです。

<聞き返し>

お客さま：座席は 34C です。

スタッフ：お座席は 35C ですね。

お客さま：いえ、34C です。

スタッフ：大変、失礼いたしました。 34C ですね。

お客さま：はい、そうです。

スタッフ：かしこまりました。

5. お願いの前置き+お願いの代入の口頭練習です。和語と漢語の語彙を確認したならばなるべく本を読ませずに代入練習させてください。②の日にち→お日にち、③の確認→ご確認、④の名前の記入→お名前のご記入、など注意が要ります。まず、拡張練習をします。スタッフの「恐れ入りますが、お電話番号をお願いします」を拡張練習で反復練習を行います。その時、「前置き+お願い」を板書し、それを教師が手で添えながら反復するようにしてください。

<拡張練習>

Step 1：お電話番号をお願いします。

→お願い

Step 2：恐れ入りますが、お電話番号をお願いします。

→前置き+お願い

それから代入練習をしてください。この方法でやれば、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。

<代入練習>

教師のキュー：電話番号

学生：「恐れ入りますが、お電話番号をお願いします」

教師のキュー：名前と住所

学生：「恐れ入りますが、お名前とご住所をお願いします」

この2問を繰り返し、練習してから②、③、④、①を練習してください。

## 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。特にここでは電話での会話なので、声のトーンに気をつけましょう。またEQは初めて出てくるので、練習しましょう。聞きながらメモを取る練習もさせるとよいでしょう。

例) T: EQは何をすることですか？

S: お客様の言ったことを繰り返すことです。

### 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、先ほどチェックアウトしたんですが、部屋に本を忘れたみたいです…。
- B. ではすぐに確認いたします。恐れ入りますが、お名前とお電話番号をお願いいたします。
- C. かしこまりました。それではすぐに確認してお電話いたします。
- ① A. すみません、荷物が届いてないんですけど…。
- B. ではすぐにお調べいたします。恐れ入りますが、お名前とお電話番号をお願いいたします。
- C. かしこまりました。それではすぐにお調べしてお電話いたします。

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や会社に見立てて、練習してみましょう。

第5課

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: お客さまにお願いする時はどうしますか?

S: 恐れ入りますがとってお願いします。

T: お客さまから要望があったらどうしますか。

S: かしこまりましたとって、すぐに調べます。

2. お客さまの要望に対してどのように迅速に対応するかの問題です。この代入練習では「すぐに」という文言を忘れないように留意させましょう。

3. お客さまのいろいろな要望に迅速に対応する問題です。①～⑤の場面でお客さまの要望にどう対応するか、考えさせましょう。どのように対応するか考えた後に、問題2の会話で代入練習するのもよいでしょう。

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、スタッフ役とお客さま役を決めます。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5課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましょう。

## 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ることができます。

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、自分の話し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んに会いました。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田中さんが「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 40

そうでしたか 41

よろしければ、もうすこしおぼなしをうかがえませんか 42

さようでございませうか。もしわけございませうでした 43

きちょうなごかけをありがとうございます 44

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、案内してみましょう。

## 第6課「寄りそう心」 セクション2「クレームを聴く」



### 考えましょう

次の事例を読んで考えましょう。

事例 [ホテルのフロント]

- ①チェックインが終わったお客さまがもう一度フロントに来ました。禁煙の部屋を予約していたのに、部屋に言ったら喫煙の部屋だったということを強く言われました。どのように対応しますか。

まずは謝罪します。もしかしたら、お客さまは禁煙の部屋を予約したと言っていますが、間違えて喫煙の部屋を予約したかもしれません。それとも、ただ単にスタッフのミスで予約と異なる部屋をご案内したかもしれません。いずれにせよ、まずはお客さまに不快な思いとさせたこと、またわざわざフロントまでご足労いただいたことにお詫びしなければなりません。その上で、お客さまのご希望であった禁煙の部屋にすぐにご案内できるように手配します。もし、お部屋の準備に時間がかかるようであれば、座ってお待ちいただくようにしましょう。また、お部屋に荷物が置いてある場合、お客さまに了承を得た上で、荷物を禁煙のお部屋に移動させましょう。最後に必ずもう一度謝罪しましょう。

- ②どうすればお客さまに不快は思いをさせずにすみましたか。

チェックイン時に必ず口頭で確認することが大切です。チェックイン時に、「喫煙のお部屋でご予約いただいております」などと確認をとっていただければ防げたことかもしれません。たとえお客さまに非があったとしても、それを責めるような言い方や態度をとることはあってはいけません。もちろん、スタッフに非があった場合はしっかりと謝罪しましょう。

## 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（ ）お客さまは、クレームに対してスタッフがしっかり対応したので満足しましたが、ミスをするようなところは、二度と利用しません。
- ②（ ）クレームをするのは、会社やスタッフに期待しているからです。
- ③（ ）クレームがあっても、きちんと対応すればお客さまは必ずまた商品を買ってくれます。

<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

寄りそう心の会話です。お客さまのクレームに対して寄りそう心で応対することが大切です。

〔お客さまの服にワインをこぼしてしまい、お客さまが怒っています。〕

- ① スタッフがワインをこぼしたのでお客さまが怒っています。謝る理由を伝え、謝罪する時、何というと思いますか。
- ② お客さまは、まだ、怒っています。そんな時は、まず何と言うと思いますか。
- ③ お客さまは、まだ、怒っているようです。何というと思いますか。
- ④ 謝罪をした後、服はしみ抜きをするという行動表明をします。何というと思いますか。
- ⑤ お客さまは、しみ抜きをしてくれても、食事も途中だし、しかも、今日は記



念日でわざわざ、食事に来ていると言いました。まず、何とってから謝罪をしたいと思いますか。

⑥深く謝罪する時はどのように謝罪したいと思いますか。

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⑥まで何とって言っていましたか。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) 謝る前にまず、「本日は、こちらの不注意で、ご迷惑をおかけし」と言っていました。これは何ですか。

- a. 行動表明      b. 謝罪      c. 理由      d. 共感

(2) 「大変、申し訳ございません。」は何ですか。

- a. 行動表明      b. 謝罪      c. 理由      d. 共感

(3) 「お召し物は、すぐにしみ抜きをいたします。」とスタッフがこれからすることを言っています。これは何ですか。

- a. 行動表明      b. 謝罪      c. 理由      d. 共感

(4) お客様の事情を聞いたあと、「さようでしたか。」と言いましたが、これは何ですか。

- a. 行動表明      b. 謝罪      c. 理由      d. 共感

〈シート②の答え〉：

- (1) c. (謝罪の前にその理由を言います。なぜ、謝罪を言うのか、その理由を述べることで、お客さまはなぜ、詫びるのかわかり、より丁寧になります。)
- (2) b. (スタッフ側がワインをこぼすという失敗をしてしまったので、お客さまには一度、謝るだけでなく、お客さまが納得するまで何度も謝り続けます。)
- (3) a. (お客さまにただ、謝るだけではなく、どのように対処するのか、行動表

明することが大切です。)

(4) d.

 **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** 本日は、こちらの不注意で  
理由 (Nは、こちらの + Nで)

迷惑をかけた理由を言います。

**ポイント 2** ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 [敬礼]  
理由 + 謝罪



謝罪をする前に理由を言います。「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 3** (大変) 申し訳ございません。  
謝罪



スタッフ側のミスについては誠実に謝ります。「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** お召し物は、すぐにしみ抜きをいたします。  
行動表明 (Nは、すぐに + Vいたします)

謝罪をした後は、行動表明をしてどのように対処するのか伝えます。

ポイント  
5

さようございましたか。

共感



お客様の事情、文句、言い分などを聞いた後はお客様に寄りそっていることを伝える「さようございましたか。」(共感)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  
6

<sup>たいへんもう</sup> <sup>わけ</sup> 大変申し訳ございませんでした。[<sup>さいけいれい</sup>最敬礼]

謝罪





謝罪の後は、最敬礼をしましょう。「おもてなしのフレーズ」ですので、しっかり口頭練習とおじぎをしましょう。


## 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

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 45

もうわけございません 46

さようございましたか 47

たいへんもうわけございませんでした 48

2. お客様に深く謝罪をする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。代入練習の前は、**理由+謝罪**を板書し、代入練習をします。必要であれば、拡張練習をしますが、今まで通り、

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て、拡張してみましよう。代入練習は以下の方法でしてみてください。この方法でやれば、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。

### <代入練習>

教師のキュー：迷惑をかけた

学生：ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

- ① 面倒をかけた                      ② 不便をかけた  
③ 長らく待たせた                  ④ 不快な思いをさせてしまった

\*①と②の面倒と不便の前には「ご」がつきます。③は、「長らくお待たせし」  
④は「不快な思いをさせてしまい」となります。別冊で解答を確認してください。

3. お客さまにこれからすることを伝える行動表明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。代入練習は、**謝罪＋行動表明**を板書し、スタッフがこれからすることを伝えます。スタッフの「申し訳ございません。お召し物はすぐにシミ抜きをいたします」の反復練習を行いますが、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、**謝罪＋行動表明**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て、拡張してみましよう。拡張練習の後には、代入練習をおこなってください。この方法でやれば、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。

### <拡張練習>

Step 1：「シミ抜きをいたします。」

→ **行動表明**

Step 2：「すぐにシミ抜きをいたします。」

→ **行動表明**

Step 3：「お召し物は、すぐにシミ抜きをいたします。」

→ **行動表明**

Step 4：「申し訳ございません。お召し物は、すぐにシミ抜きをいたします。」

→ **謝罪＋行動表明**

<代入練習>

教師のキュー：服/シミ抜きをする

学生：「申し訳ございません。お召し物はすぐにシミ抜きをいたします。」

①くつ：代わりを準備する

②食事：新しい物を準備する

\*服→お召し物　くつ→お履物 or おくつ

4. この問題は、場面をしっかり把握させた上で、学生にまず、考えさせることが重要です。協働で考えさせ①、②、③を発表させましょう。そして反復練習をおこなってください。この時、以下を板書し、指で示しながら言わせてください。言い方は色々あると思いますので、場面にあった言い方をするよう注意してください。

① まず謝罪 (理由+謝罪)

② 謝罪+行動表明

③ 共感+深く謝罪+最敬礼

## 応用練習

応用練習では、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。特にここはクレーム対応の会話なので、声のトーンや表情に気をつけましょう。

例) T: 謝罪の最敬礼はどうしますか?

S: 大変申し訳ございません (最敬礼)。

### 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. しかも服も濡れているし、風邪をひいてしまうよ、どうすんのよ。  
B. 大変申し訳ございません。お召し物はすぐに洗って乾かします。  
C. 乾かすって、今どうすんの? 食事も途中だし、しかも今日は誕生日で、わざわざ食事をしにきてるんだよね。

### 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やレストランに見立てて、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: お客さまに話を聞きたい時はどうしますか?  
S: もう少し、お話を伺えませんか?と言います。  
T: お客さまから不満や意見を聞いた時はどうしますか?  
S: 貴重なご意見をありがとうございましたと言います。
2. お客さまのクレームに対してどのように迅速に対応するかの問題です。クレームを言う時のお客さまは、言葉一つで機嫌が悪くなったり良くなったりするので、細かい文言まで留意させるようにしましょう。
3. お客さまのクレームに対する実際の対応を練習する問題です。①～④の場面でお客さまのクレームにどう対応するか、考えさせましょう。どのように対応するか考えた後、グループで話し合うとよいでしょう。
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6課が始まった時と、終わる時で何か変わったか、考えさせましょう。

## 第7課「柔軟な応対」 セクション1「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、ということを行っています。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。正しい場合は○、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。


<b>ポイント</b> 1	<sup>かくにん</sup> 確認いたしますので、 <sup>しょうじょう</sup> 少々お待ちください。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">理由</span> + <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">お願い</span>	
------------------	---	---

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。


<b>ポイント</b> 2	<sup>もう わけ</sup> 申し訳ございませんが、 <sup>まじつ</sup> あいにくダブルルームのお部屋は満室でございます。 <sup>ことば</sup> 断りの <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">前置き</span> ( <sup>しゃがい</sup> 謝罪) + <sup>ことば</sup> 断りの <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">前置き</span> + <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">断り</span>	
------------------	--	---

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、セミダブルのお部屋でしたら <small>ようい</small> ご用意できます。	
	代案1 + もしくは + 代案2 でしたら +	
	いかがでしょうか。 代案の <small>だいあん</small> 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	お部屋の準備が整いましたら、 <small>じゅんび</small> <small>とどの</small> <small>あんない</small> すぐにご案内いたしますので	
	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</p> <p>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>、</p> <p><span>条件提示</span> + <span>前置き</span> + <span>理由</span></p> <p><u>奥のソファで</u> <u>お待ちください</u>。</p> <p>+ <span>場所</span> <span>お願い</span></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>。</p> <p><span>前置き</span> + <span>理由</span> + <span>場所</span> <span>お願い</span></p>
	<p>③<u>奥のソファで</u> <u>お待ちください</u>。</p> <p><span>場所</span> <span>お願い</span></p>
	<p>④<u>お待ちください</u>。</p> <p><span>お願い</span></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

もどくは  51

すぐにごあんないたしますので  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。

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<sup>①</sup>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。

## 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。「そうですね」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」を丁寧な言い方とどうなりますか。  
 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」は何だと思えますか。  
 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、単に質問しただけの場合は、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 <u>辺</u> で見るところある? お客さまの <u>要望</u>
-----------	--

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、 <u>出発までお時間どのくらいございますか。</u> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px;">情報提供</span> <span>+</span> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px;">確認</span> </div>
-----------	--

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、 <u>近くに美術館もございますし、ガラス工房もございます。</u> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px;">提案の前置き</span> <span>+</span> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px;">提案1</span> <span>+</span> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px;">し、</span> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px;">提案2</span> </div>
-----------	--


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** そちらで体験たいけんもできますが、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「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らんご覧になりますか。 


ていめん 提案の 前置き + 提案 = 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** こちらでよやくご予約もできますので、必要ひつようであれば もう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

もしよろしくければ  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応対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。斜の部分を言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、考えさせましょう。

## 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ことスムーズなご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。正しいければ○、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> <b>承知</b> + <b>理由</b> + <b>お願い</b>	
-----------	--	---

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> <b>行動報告</b>	
-----------	-----------------------------------	--

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> <b>断りの前置き</b> + <b>断り</b> (N がございます) + <b>謝罪</b>	
-----------	--	---

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> <b>代案 1</b> (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、誠実な心で対応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。



## 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。正しければ○、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、何と言いますか。
- 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。何と言うと思いますか。
- ⑦ お客様を待たせた後の行動報告は何と言いますか。
- 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」と言います。
- ⑨ お客様に最後にもう一度、深く謝罪をします。そんな時は何と言うと思いますか。

### 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) 「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。お客様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> <b>大変申し訳ございません。</b> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">謝罪</div>	
-----------	---	---

お客様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>
-----------	---

お客様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。<sup>めいわく</sup>ご迷惑をおかけし、<sup>たいへんもう わけ</sup>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<sup>てつづ</sup>をいたしますので、おかけ<sup>か</sup>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<sup>てつづ</sup>が完了<sup>かんりょう</sup>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、誠に申し訳<sup>まこと もう わけ</sup>ございませんでした。[最敬礼<sup>さいけいれい</sup>]

深い 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


たいへんもうしわけございません  60

かじこまりました。ごめいわくをおかけし、たいへんもうしわけございません

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

てづづきがかんりょういたしました  63

このたびは、まことにもうし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。

<参考文献リスト>

- 一般社団法人グローバル人材キャリア支援協会 (2017) 『G 検 グローバル人材ビジネス実務検定 [ 接客編-日本の企業で働くために ] 公式テキスト』株式会社ナイスク
- 上坂徹 (2018) 『ディズニーが教えるお客様を感動させる最高の方法』河出書房新社
- 上田比呂志 (2011) 『ディズニーと三越で学んできた日本人にしかできない「気づかい」の習慣』クロスメディア・パブリッシング
- 植西聰 (2014) 『おもてなしのコツ——「禅の言葉」が教える 95 の気遣い』自由国民社
- ANA ラーニング (2011) 『【図解】 これで仕事がうまくいく! ビジネスマナーの基本ルール』成美堂出版
- 佐藤知恭 (1992) 『顧客満足ってなあに? イラスト版』日本経済新聞社
- 七條千恵美 (2016) 『接客の一流、二流、三流』明日香出版社
- 清水均 (2013) 『心をつかむ、おもてなしコミュニケーションの極意—成功するビジネスマンの聴き方、話し方』日経 BP
- 高橋書店編集部 (2010) 『さすが!と言われる ビジネスマナー 完全版』高橋書店
- ディズニー・インスティテュート (2018) 『ディズニーが教えるお客様を感動させる最高の方法』日本経済新聞出版社
- 寺西千代子 (2016) 『プロトコールとは何か 世界に通用する公式マナー』文藝春秋
- 中井延美・林千賀 「気遣いの日本語文法」第 22 回英国日本語教育学会年次大会 (2019 年 9 月) ニューキャスル大学
- 中井延美・林千賀 「日本語学習者のための言語知識としての「察し」について—接客に関する語用論的プロセス—」第 21 回英国日本語教育学会年次大会 (2018 年 8 月) ブリストル大学
- 日本プロトコール協会 (2018) 『「さすが! 」といわせる大人のマナー講座 文部科学省後援 「マナー・プロトコール検定」標準テキスト』PHP 研究所
- 林千賀 (2020) 「接客場面で使用される定型表現の意味機能と共起する意味公式の分析—おもてなしの日本語教育を目指して—」『城西国際大学紀要』28 巻 2 号 pp. 1-29 城西国際大学
- 林千賀 (2019b) 「接客ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話の分

- 析—客の要望に応えるスタッフの対応についての意味公式の分析の観点から—」『BATJ Journal』 No.20: pp.42-52 2019 英国日本語教育学会(BATJ)
- 林千賀(2019a)「接遇ビジネスにおける『客の要望に添えない場合のスタッフの断り談話とその応対』—意味公式の観点から—」『城西国際大学紀要』 27 巻 2 号 pp.1-28 城西国際大学
- 林千賀(2018)「『察する』とは何か、その発話解釈のメカニズムを探る—関連性理論からの試み—」『城西国際大学紀要』 第26 巻第2 号 pp.1-22 城西国際大学
- 林千賀(2008)「サービス日本語の日本語教育—会話能力を伸ばすための教授法」基調講演『応用日本語国際シンポジウム』 pp.48-64 台湾応用日語学会
- 林千賀 (2007)「非言語的文脈の復元—関連性理論の観点から—」『城西国際大学留学生別科紀要』第2 号, pp.41-54. 城西国際大学留学生別科 (2007b)
- 林千賀・中井延美「実社会とつながるための日本語教育—接遇定型表現の文脈における意味機能—」第22 回英国日本語教育学会年次大会 (2019 年9 月) ニューキャスル大学
- 林千賀・中井延美「接遇・歓待ビジネスにおけるおもてなしの「心」を伝える談話の分析—意味公式の観点から—」2018 年9 月 第21 回英国日本語教育学会年次大会 英国ブリストル大学
- 林千賀・中井延美・羽鳥美有紀・斎藤貢 (2019)「日本語学習者のための観光ホスピタリティ教育—ロールプレーの実践例から—」No.18 pp.47-58『日本観光ホスピタリティ教育学会全国大会研究発表論文集』日本観光ホスピタリティ教育学会
- 林千賀・羽鳥美有紀 (2018)「第9 課接遇・待遇おもてなしの日本語」『ビジネス日本語教師養成コース』 e-learning 教材 アテイン
- 林田正光 (2004)『リッツ・カールトンで学んだ仕事でいちばん大事なこと』あさ出版
- フィリップ・コトラー (2002)『コトラーのマーケティング・マネジメント 基本編』ピアソン・エデュケーション
- 松本昌子 (2017)『女性のビジネスマナー パーフェクトブック』ナツメ社
- 八木まゆみ (2017)『心をつかむ、おもてなしコミュニケーションの極意—成功するビジネスマンの聴き方、話し方』セルバ出版
- 八代京子他 (2001)『異文化コミュニケーション・ワークブック』三修社