

# 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ょう。

#### 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」と拡張していくと言えるようになります。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。