

## 第4課「相手を思う心」 セクション2「一歩進んだ対応」

名前\_\_\_\_\_

テキスト p.77 の  を読んで、次の問題に答えましょう。

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（ ）にか書いてください。

- 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。

 見てみましょう②

名前 \_\_\_\_\_

[ホテルでお客様とスタッフが話しています]

- ①お客様が、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お客様の要望がなくてもお客様の気持ちを察してどのような一歩  
 進んだ対応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お客様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、お客様を  
 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。

 見てみましょう②

名前 \_\_\_\_\_

- (1) 「<sup>ある</sup>歩いて<sup>い</sup>行かれますか」は何ですか。どうして<sup>き</sup>聞きますか。
- (2) 「ここから<sup>ある</sup>歩いて10分<sup>ぶん</sup>ぐらいのところに<sup>なん</sup>ござます。」は何ですか。
- (3) <sup>きやく</sup>お客さまが<sup>ていあん</sup>提案した<sup>みせ</sup>店に行くことになりましたが、<sup>きやく</sup>お客さまが<sup>き</sup>聞いているわけではないのに「もしよろしければ、<sup>せき</sup>お席が<sup>あ</sup>空いているか<sup>かくにん</sup>確認いたしましうか」と<sup>い</sup>言いました。これは<sup>なん</sup>何でしょうか。
- (4) <sup>ていあん</sup>提案する時、<sup>とき</sup>「<sup>かくにん</sup>確認いたしましうか」のように「～<sup>かたち</sup>ましうか」の形で<sup>い</sup>言いますが、「<sup>ちず</sup>地図で<sup>しら</sup>調べる」と<sup>いっぽすす</sup>一歩進んで<sup>おうたい</sup>応対をする時は<sup>とき</sup>何と<sup>なん</sup>いいますか。  
<sup>まえお</sup>前置き<sup>ひょうげん</sup>表現も<sup>い</sup>入れて<sup>かんが</sup>考えましよう。
- (5) 「<sup>なん</sup>かしこまりました。」は何ですか。
- (6) 「<sup>しょうしょう</sup>少々<sup>まち</sup>お待ちください。」は何ですか。いつ、<sup>つか</sup>使いますか。
- (7) 「<sup>いま</sup>今でしたら、<sup>せき</sup>お席は<sup>じゅうぶん</sup>十分に<sup>あ</sup>空いているようです。」は何ですか。

基本練習

1. ヤマを見ながら、正しい発音で練習しましょう。

「おもてなしのフレーズ」のヤマ

もしよろひければ  31

しょうしょうおまちください  32

4. どこにあるか丁寧<sup>ていねい</sup>に答<sup>こた</sup>えましょう。 

<sup>きやく</sup>  
お客さまのシート

<sup>きやく</sup>  
お客さま：すみません。おそばが食<sup>た</sup>べられるところってありますか。

スタッフのシート

<sup>ていあん</sup>  
提案：10分くらいのところ

スタッフ： \_\_\_\_\_

(正解<sup>せいがい</sup>を先生<sup>せんせい</sup>と確認<sup>かくにん</sup>した後<sup>あと</sup>で①から⑥までをしましょう。)

<sup>ていあん</sup>  
提案：①駅<sup>えき</sup>の近<sup>ちか</sup>く

<sup>ていあん</sup>  
提案：②歩<sup>ある</sup>いてすぐのところ

<sup>ていあん</sup>  
提案：③8階<sup>かい</sup>

<sup>ていあん</sup>  
提案：④地下<sup>ちか</sup>1階<sup>かい</sup>

<sup>ていあん</sup>  
提案：⑤コンビニ<sup>みぎがわ</sup>の右側

<sup>ていあん</sup>  
提案：⑥郵便局<sup>ゆうびんきょく</sup>の左側<sup>ひだりがわ</sup>