

## 第5課「迅速な応対」 セクションI「要望に答える」

名前\_\_\_\_\_

テキスト p.87 の  を読んで、次の問題に答えましょう。

問題: 次のような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 ( ) スタッフがお客様さまの要望を理解したり、要望に答えられるように  
行動すると、お客様さま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 ( ) お客様さま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。

 見てみましょう①

名前 \_\_\_\_\_

[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 お客様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 お客様を待たせたあとは、何と言いますか。
- ⑧ 席へ案内する前にお客様に何と行動を表明しますか。

🗨️ 見てみましょう①

名前 \_\_\_\_\_

- (1) 「いらっしやいませ」はいつ使つかいますか。
- (2) 「山本やまもとさま」は何なんですか。  
 a. 呼よびかけ      b. 名な前まえ      c. 行こう動どう表ひょう明めい      d. あいさつ
- (3) 「お待まちちしておりました」は、何なんですか。  
 a. 行こう動どう表ひょう明めい      b. 行こう動どう報ほう告こく      c. あいさつ      d. 理り由ゆう
- (4) 「かかしこまりました」は、何なんですか。  
 a. 呼よびかけ      b. 承しょう知ち      c. あいさつ      d. 行こう動どう表ひょう明めい
- (5) 「すぐにお席せきの準じゅん備びをいたしますので」は、何なんですか。  
 a. 呼よびかけ      b. 承しょう知ち      c. 理り由ゆう      d. 行こう動どう表ひょう明めい
- (6) 「少しょう々しょう、お待まちちいただけますでしょうか」は、何なんですか。  
 a. 呼よびかけ      b. 承しょう知ち      c. 理り由ゆう      d. お願ねがい
- (7) 「ただいまご用意よういいたしますので、少しょう々しょうお待まちちくださいませ。」は何なんですか。  
 a. 理り由ゆう + 承しょう知ち      b. 行こう動どう表ひょう明めい + 理り由ゆう      c. 理り由ゆう + お願ねがい  
 d. 承しょう知ち + 理り由ゆう
- (8) 「お待まちたせいたしました」は、何なんですか。  
 a. 呼よびかけ      b. お願ねがい      c. 行こう動どう報ほう告こく      d. 行こう動どう表ひょう明めい
- (9) 「お席せきへご案内あんないいたします」は、何なんですか。  
 a. 行こう動どう表ひょう明めい      b. お願ねがい      c. 行こう動どう報ほう告こく      d. 承しょう知ち

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

お待ちしております  33

しょうしょうおま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

3. お客様の要望に迅速に応えましょう。 

お客様のシート

お客様：できれば\_\_\_\_\_ なんですけど…。

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| 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→自由に言ましょう |              |           |