

## 第8課「誠実な心」 セクションI「要望に応えられない時」

名前\_\_\_\_\_

テキスト p.135 の  を読んで、次の問題に答えましょう。

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 ( ) 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 ( ) フロントでお客様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。

 見てみましょう①

名前\_\_\_\_\_

[デパートでお客様がスタッフに質問をしています]

- ①お客様が「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。まずはどのように対応しますか。何とさえいいですか。
- ②「調べるので待ってください」を丁寧に言う時、何とさうおもういますか。
- ③お客様を待たせた後の「おもてなしのフレーズ」は何ですか。
- ④お客様の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。何とさうおもういますか。
- ⑤違う色ならありました。お客様の要望にたえられず、謝罪した後、何とさうおもういますか。
- 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、どのようにさうおもういますか。
- ⑦お客様の要望を承知した時は、何とさうおもういますか。

🗨️ 見てみましょう①

名前 \_\_\_\_\_

(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 サイズは在庫がございません。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

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

かじこまりまひた。おひらべいたしませうので、しょうしょうおまちください

🔊56

おまたせいたしまひた 🔊57

あひに、ざんごがございません。もろしわけございません 🔊58

もひくは、 🔊59

2. 誠実に<sup>せいじつ おうたい</sup>対応<sup>たいおう</sup>しましょう。 👤👤

お客さまのシート

お客さま：\_\_\_\_\_ なんですけど…。

例) 客の要望<sup>きやく ようぼう</sup>→このTシャツ、Lサイズがほしい

客の要望<sup>きやく ようぼう</sup>→① 会議室<sup>かいぎしつ</sup>を借りたい

客の要望<sup>きやく ようぼう</sup>→② Macのノートパソコン<sup>か</sup>を借りたい

客の要望<sup>きやく ようぼう</sup>→③ ルームサービスでハーブティ<sup>の</sup>が飲みたい

客の要望<sup>きやく ようぼう</sup>→④ 自由<sup>じゆう</sup>に考<sup>かんが</sup>えて言<sup>い</sup>ってみましょう。

スタッフのシート

クラスで先生<sup>せんせい</sup>と正<sup>ただ</sup>しい言<sup>い</sup>い方<sup>かた</sup>を確<sup>かく</sup>認<sup>にん</sup>して、次<sup>つぎ</sup>の①～④をやってみましょう。

スタッフ：お客さまの要望<sup>きやく ようぼう</sup>の後<sup>あと</sup>→承<sup>しょう</sup>知<sup>ち</sup>+理<sup>り</sup>由<sup>ゆう</sup>+お願<sup>ねが</sup>い [待<sup>ま</sup>たせた後<sup>あと</sup>]

→行<sup>こう</sup>動<sup>どう</sup>報<sup>ほう</sup>告<sup>こく</sup>+断<sup>ことわ</sup>り<sup>ま</sup>の前置<sup>まえ</sup>き+断<sup>ことわ</sup>り+謝<sup>しゃ</sup>罪<sup>ざい</sup>

例) 在庫<sup>れい</sup>がご<sup>ざい</sup>こ<sup>こ</sup>いません→\_\_\_\_\_

①空<sup>あ</sup>いている会<sup>かい</sup>議<sup>ぎ</sup>室<sup>しつ</sup>がない、②取<sup>と</sup>り扱<sup>あつか</sup>いが<sup>ない</sup>、③用<sup>よう</sup>意<sup>い</sup>して<sup>ない</sup>