

第8課「誠実な心」

セクション2「さまざまな謝罪」

名前_____

テキスト p.141 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。正しいければ○、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。

 見てみましょう②

名前 _____

- (1) 「大^{たい}変^{へん}申^{もう}し^{わけ}訳^{わけ}ござ^ごい^いませ^ません。」は何^{なん}ですか。
- a. 承^{しょう}知^ち b. 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく} c. 提^{てい}案^{あん} d. 謝^{しゃ}罪^{ざい}
- (2) 「こ^こち^ちら^らで^で修^{しゅう}理^りを^をさ^させ^せて^てい^いた^ただ^だく^くか、^{しゅうりだい}修^{しゅう}理^り代^{だい}を^を本^{ほん}日^{じつ}お^お支^し払^{はら}い^いた^たし^しま^ます。」は
何^{なん}ですか。
- a. 理^り由^{ゆう} + お^お願^ねい b. 承^{しょう}知^ち + 提^{てい}案^{あん} c. 提^{てい}案^{あん} + 提^{てい}案^{あん}
d. 謝^{しゃ}罪^{ざい} + 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく}
- (3) 「か^かし^しこ^こま^まり^りま^まし^した。ご^ご迷^{めい}惑^{わく}を^をお^おか^かけ^けし、大^{たい}変^{へん}申^{もう}し^{わけ}訳^{わけ}ござ^ごい^いませ^まん^んで^でした。」
は^{なん}何^{なん}ですか。
- a. 承^{しょう}知^ち + 行^{こう}動^{どう}表^{ひょう}明^{めい} + 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく} b. 承^{しょう}知^ち + 理^り由^{ゆう} + 謝^{しゃ}罪^{ざい}
c. 承^{しょう}知^ち + 提^{てい}案^{あん} + 謝^{しゃ}罪^{ざい} d. 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく} + 行^{こう}動^{どう}表^{ひょう}明^{めい} + 謝^{しゃ}罪^{ざい}
- (4) 「す^すぐ^ぐに^にお^お手^て続^{つづ}き^きを^をし^しま^ます^すの^ので、お^おか^かけ^けに^にな^なっ^つて^てお^お待^まち^ちく^くだ^ださ^さい。」は^{なん}何^{なん}で^です^すか。
- a. 理^り由^{ゆう} + お^お願^ねい b. 承^{しょう}知^ち + 提^{てい}案^{あん} c. 提^{てい}案^{あん} + 提^{てい}案^{あん}
d. 謝^{しゃ}罪^{ざい} + 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく}
- (5) 「手^て続^{つづ}き^きが^が完^{かん}了^{りょう}い^いた^たし^しま^まし^した。」は^{なん}何^{なん}で^です^すか。
- a. 承^{しょう}知^ち b. 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく} c. 提^{てい}案^{あん} d. 謝^{しゃ}罪^{ざい}
- (6) 「こ^この^の度^{たび}は、^{まこと}誠^{まこと}に^に申^{もう}し^{わけ}訳^{わけ}ござ^ごい^いませ^まん^んで^でした。」は^{なん}何^{なん}で^です^すか。
- a. 承^{しょう}知^ち b. 行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく} c. 提^{てい}案^{あん} d. 謝^{しゃ}罪^{ざい}

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

たいへんもがしわけございません  60

かじこまりまひた。ごめいわくをおかけし、たいへんもが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、おかけになっておまちください  62

てつづきがかんりよういたしまひた  63

このたびは、まことにもがしわけございませんでした  64

2. 誠実せいじつ おうたいに対応たいおうしましょう。 

お客きやくさまのシート

お客きやくさま：しょうがないなあ。じゃあ、A. _____ でいいから早くはやB. _____ 。

例) A. 修理しゅうり B. 手続きてつづをする

① A. しみ抜きぬ B. しみ抜きぬをする

② A. 部屋へやの変更へんこう B. 変更へんこうをする

③ A. 自由じゆうに考えるかんが B. 自由じゆうに考えるかんが

スタッフのシート

→ 承知^{しょうち} + 謝罪^{しゃざい}の理由^{りゆう} + 謝罪^{しゃざい} + お願い^{ねが}の理由^{りゆう} + お願い^{ねが}

例) 手続き^{てつづ}をする (先生^{せんせい}と一緒に^{いっしょ}確認^{かくにん}してから①、②、③をしましょう。)

① しみ抜き^ぬきをする

② 変更^{へんこう}をする

③ 自由^{じゆう}に考え^{かんが}る