

第1課「おもてなしの心」
セクション1「おもてなしの心」

名前 _____

テキスト p.23 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 () 毎日のようにレストランに来るお客さまは、もう家族のようです。

お客さまも気軽に話しかけてくるので、もう敬語を使っていません。

距離が縮められたので、最高のおもてなしだと。思います。

② () 旅館で部屋を担当してくれたスタッフにチップとしてお金をティッシ

ュに包んで渡した。

 見てみましょう①

名前 _____

〔レストランの受付カウンターで〕

- ① お客さまがレストランに来た時、何とあいさつをしたいと思いますか。
- ② お客さまがレストランに来た時、何を確認しますか。何と言うと思いますか。
- ③ 席がいっぱいの時、何と言うと思いますか。
- ④ 席がいっぱいなので、名前を書いてもらって待ってもらった時、何と言いますか。
まず、理由を言ってからお願いをしてみてください。
- ⑤ お客さまを待たせた後は、何と言うと思いますか。
- ⑥ お客さまを呼ぶ時は、何と言うと思いますか。
- ⑦ 席まで案内する前に何と言うと思いますか。
- ⑧ メニューを渡す時、何と言うと思いますか。

 見てみましょう①

名前_____

- (1) 「いらっしゃいませ」は何ですか。どんな時に言いますか。
- (2) 「4名さまですね。」はどうして言いますか。
- (3) 「ただいま4名さまのお席がいっぱいですので」は、何ですか。どうして言うと思いますか。
- (4) 「お名前をお書きになってお待ちください」とスタッフは何をしていますか。この「待ち」は、何形ですか。どうして「お」をつけますか。
- (5) 「お待たせいたしました」は、いつ言いますか。
- (6) 「4名さまでお待ちの田中さま」と言いましたが、「田中さま」と呼びかけましたが、なぜですか。
- (7) お客様を案内する前に「ご案内いたします。」と、スタッフがこれからすることを言っていたですが、どんな時に言いますか。そしてどうして言いますか。
- (8) 「こちらがメニューでございます」と言っていたですが、どうしてですか。
- (9) 「お決まりになりましたら、お呼びください。」はいつ言いますか。「お+Vになる」は尊敬語ですが、「お決まりになったら」ではなく、どうして「お決まりになりましたら」になりますか。「お呼びください。」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

いらっしゃいませ 1

お待たせいたしました 2

たなかさま 3

ご案内いたします 4

お決まりになりましたら、お呼びください 5

第1課「おもてなしの心」
セクション2「おじぎ」

名前 _____

テキスト p.29 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（ ） 分離礼とは、「ありがとうございます」と言ってからおじぎをすることです。

②（ ） 同時礼は分離礼より丁寧です。

🗨️ 見てみましょう②

名前 _____

【会話1】：[お客さまとホテルのロビーで]

① 朝、お客さまとすれ違った時の朝の挨拶は、何を言うと思いますか。

【会話2】：[ブランドショップで会計を済ませた後、レジカウンターで]

② お客さまが買い物をした後、何を言うと思いますか。

③ 買った袋は、どうしますか。何と言うと思いますか。

[出口でお客さまを見送る時、店の出口で]

④ 袋を渡す時、何を言いますか。

⑤ お客さまを見送る時は何を言うと思いますか。

【会話3】：[レストランでお客さまから食べ物に髪の毛が入っていると

言われました]

⑥ まず、何を言うと思いますか。

⑦ 今後、このようなことがないようにする時、何と言うと思いますか。

⑧ 最後に最敬礼で謝りますが、何と言いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

【会話1】：[お客さまとホテルのロビーで]

(1) 「おはようございます」は何ですか。

【会話2】：[ブランドショップで会計を済ませた後、レジカウンターで]

(2) 「どうもありがとうございました」は何ですか。どんな時、言いましたか。

(3) 「出口までお持ちいたします」と言いましたが、どう言う意味ですか。

[出口でお客さまを見送る時、店の出口で]

(4) 「どうもありがとうございました。」はいつ、言いましたか。

(5) 「またお待ちしております」の「待ち」は何形ですか。どうして「またお待ちしております」と言いましたか。

【会話3】：[レストランでお客さまから食べ物に髪の毛が入っていると

言われました]

(6) どうして「大変申し訳ございません」と言いましたか。いつ言いましたか。

(7) どうして「今後このようなことがないようにいたします」と言いましたか。

(8) 最後に「大変申し訳ございませんでした」の後に、どんなおじぎをしましたか。

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

おほようございます ♪6

どうもありがとうございました ♪7

どうもありがとうございました。またお待ちしております ♪8

たいへんもうじわけございません ♪9

今後このようなことがないようにいたします ♪10

たいへんもうじわけございませんでした ♪11

第2課「人間関係構築」 セクションI「第一印象」

名前 _____

テキスト p.39 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。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）にか書いてください。

- ① () 日本人は全員、日本語を話し、まじめで、時間に厳しいです。
- ② () 現在は、価値観が違って、一緒に生きている社会です。
- ③ () アメリカ人であれば、まず、英語で話しかけます。

 見てみましょう①

名前 _____

【会話1】〔旅館のロビーでお客様と話しています。あいさつをしています〕

- ① 第一印象を良くするためにまず、何を言うと思いますか。
- ② お客様に自分の名前をいう時、何と言いますか。
- ③ 初めて自分を紹介する時のあいさつは、何と言いますか。
- ④ お客様が困らないように、どんなことを言えばいいと思いますか。
- ⑤ お客様がわからないことがあった時は、どうすればいいと思いますか。

【会話2】〔会社の受付にお客様が山中さんを訪ねてきました〕

- ⑥ お客様が来た時、スタッフは何と言いますか。
- ⑦ お客様を待ってもらう時は、何と言ってお願いすると思いますか。

 見てみましょう①

名前 _____

【会話1】〔旅館のロビーでお客様と話しています。あいさつをしています〕

- (1) 「こんにちは」とあいさつをしていましたが、その時の表情はどうでしたか。
- (2) 「小林さまのお部屋を担当いたします、田中と申します。」は普通の自己紹介と何が違いますか。
- (3) 「どうぞよろしく願います」は、いつ言いますか。
- (4) 「何かわからないことがございましたら、いつでもお声がけください」と言っていたのですが、いつ言いますか。どうしてこのお願いを言いますか。
- (5) 「フロントにお電話していただければ、」と言っていたのですが、他にどんな言い方があると思いますか。
- (6) 「すぐにうかがいます」は、何ですか。

【会話2】〔会社の受付にお客様が山中さんを訪ねてきました〕

- (7) 「いらっしゃいませ」はいつ言う挨拶ですか。
- (8) 「少々お待ちください」はいつ言うお願いですか。

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

こんにちほ  12

どうぞよろしくお願ひいたします  13

いつでもお声がけください  14

すぐにうかがいます  15

しょうしょうおまちください  16

第2課「人間関係構築」

セクション2「表情」

名前_____

テキスト p.45 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（ ） 搭乗券をお渡しする時、お客さまが分かりやすいように指で差しながら説明します。
- ②（ ） お客さまとの間に距離があり、片手で物を渡す場合、必ずもう片方の手をそえます。
- ③（ ） もし、片手で渡さなければならない時は、「片手で失礼します」と言います。

 見てみましょう②

名前_____

[^{くうこう}空港のチェックインカウンターで^{きやく}お客さまがチェックインしています]

- ①^{あさ}朝、^{きやく}お客さまがカウンターに^き来た時は、^{なん}まず、^い何と言いますか。^{ひょうじょう}どんな表情
と^{どうさ}動作をしますか。
- ②まず、パスポートを^だ出してもらいます。^{なん}何と言いますか。
- ③^{きやく}お客さまの^{たなか}田中さんが^{あず}預ける^{にもつ}荷物があるかどうか^き聞く時は、^{なん}何と言いますか。
- ④^{たなか}田中さまが^{あず}預ける^{にもつ}荷物は「ありません」と^い言った時は、^{なん}何と^{へんじ}返事をしますか。
- ⑤^{せき}席は、^{まどがわ}窓側35Aで^{よやく}予約をもらっています。^{ていねい}丁寧に^{なん}何と^い言うと思^{おも}いますか。
- ⑥パスポートを^{かえ}返す時は^{なん}何と^い言^{こうどうひょうめい}って行動表明をしますか。
- ⑦^{どうじょうけん}搭乗券を^{わた}渡す時は、^{なん}何と^い言^{おも}うと思^{おも}いますか。
- ⑧^{どうじょうけん}搭乗券に^か書いてある^{どうじょうぐち}搭乗口61番^{ばん}9時^じ25分^{ふん}から^{どうじょうかいし}搭乗開始^{せつめい}であることを説明
する時、^{なん}何と^い言^{おも}うと思^{おも}いますか。
- ⑨^{きやく}お客さまを^{みおく}見送る時の^{あいさつ}あいさつは^{なん}何と^い言^{おも}うと思^{おも}いますか。

 見てみましょう②

名前_____

[^{くうこう}空港のチェックインカウンターで^{きやく}お客さまがチェックインしています]

- (1) 「おはようございます」はどんな^{とき}時に言いますか。おじぎはどんなおじぎでしたか。
- (2) 「パスポートを^{ねが}お願いします」は何^{なん}ですか。
- (3) 「^{たなか}田中さま、^{あず}お預けの^{にもつ}お荷物は^きございますか」と聞いていますが、何^{なに}をしていますか。
- (4) 「かしこまりました」はいつ、^{つか}使いますか。
- (5) 「^{ざせき}お座席ですが、」で^{かいわ}会話が^{はじ}始まりました。これは何^{なん}ですか。
- (6) 「^{まどがわ}窓側35Aで^{よやく}ご予約を^いいただいております」と言いましたが、どうしてですか。
- (7) ^{とうじょうけん}搭乗券を^{わた}渡す時、^{とき}「^{とうじょうけん}こちらが^いご搭乗券で^いございます」と言いましたが、どうしてですか。
- (8) ^{とうじょうけん}搭乗券を^{わた}渡す時、^て手を^てそえて「^{とうじょうぐち}ご搭乗口、^じ9時^{ふん}25分^{とうじょうかいし}から搭乗開始で^いございます」と言っていますが、どうして言いますか。^{わた}渡す時、^{とき}搭乗券はどの^{とうじょうけん}ように^{わた}渡して^いいましたか。
- (9) 「^い言^いって^いら^いっ^いしゃ^いい^いませ」はいつ言いますか。

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

おはようございます  17

かとこまりまちた  18

いってらっしやいませ  19

第3課「心配り」 セクションI「ご案内」

名前_____

テキスト p.55 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（ ）「あちらでございます」とご案内する時は、腕を伸ばします。
- ②（ ）お客さまの行きたいところが右側にある時は、左手を使います。
- ③（ ）近いところを案内する時は、腕を縮めます。

 見てみましょう①

名前 _____

【会話1】〔デパートでお客様とスタッフが話しています〕

- ① お客様がスタッフのところにきました。何と言ってあいさつをしますか。
- ② お客様がお手洗いはどこか聞いてきました。あそこにある時、何と言って案内しますか。

【会話2】〔ホテルでお客様とスタッフが話しています〕

- ③ お客様がこのホテルにプールはあるかと聞いてきました。ある時、何と言いますか。
- ④ プールは本館の地下1階です。お客様に何と丁寧に言うと思いますか。
- ⑤ 「このエレベーターを利用してください」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。
- ⑥ 「プールはエレベータを降りて、そのまま、まっすぐ進んでください」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。
- ⑦ 「左側にプールの入り口があります」を丁寧に言う時、何と言うと思いますか。

 見てみましょう①

名前_____

【会話1】〔デパートでお客様とスタッフが話しています〕

- (1) 「いらっしゃいませ」はいつ使うあいさつですか
- (2) 「あちらでございます」はどんな時、使いますか。そしてこれを言う時、動作はどうしますか。

【会話2】〔ホテルでお客様とスタッフが話しています〕

- (3) 「プールは本館の地下1階でございます」は、何ですか。
- (4) 「こちらのエレベーターをご利用ください。」は何ですか。
- (5) 「そのまま、まっすぐお進みください」は何ですか。
- (6) 「左側にプールの入り口がございます」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

あちらでございます  20

そのまま、まっすぐお進みください  21

第3課「心配り」 セクション2「誘導」

名前 _____

テキスト p.61 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。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）にか書いてください。

- ①（ ）お客さまを誘導する時は、お客さまの横に並んで歩きます。
- ②（ ）エレベータを使う時、お客さまが1人であれば最初にお客さまが先に乗り、そのあとにスタッフが乗ります。
- ③（ ）階段を使う時は、お客さまは、スタッフのななめ前の位置に来るようになります。

🗨️ 見てみましょう②

名前 _____

[ホテルのチェックインが終わり、ベルスタッフが部屋まで誘導しています]

- ① ① お客さまをお部屋まで誘導する前に何と言うと思いますか。
- ② ② 情報提供で「こっちへどうぞ」を丁寧に言う時は何と言うと思いますか。
- ③ ③ お客さまと一緒にエレベーターに乗って10階のボタンを押した後、「お客さまの部屋は10階です」と案内しますが、丁寧に言う時は、何と言うと思いますか。

[エレベーターを降りる]

- ④ ④ エレベーターを降りてから方向を指し示しながら、「こちらです」を丁寧に言う時は、何と言うと思いますか。

[しばらく歩いてお客さまの部屋の前に着く]

- ⑤ ⑤ お客さまの部屋について「ここが部屋です」を丁寧に言う時は何と言うと思いますか。
- ⑥ ⑥ お客さまに部屋に入ってもらった時、何と言うと思いますか。
- ⑦ ⑦ お客さまを部屋に丁寧にしたら、何と言うと思いますか。
- ⑧ ⑧ 最後にお客さまに何と言うと思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

[ホテルのチェックインが^お終わり、ベルスタッフが^へ部屋まで^{ゆうどう}誘導しています]

(1) 「では、お^へ部屋まで^{あんない}ご案内します」は何^{なん}ですか。いつ^い言^いいますか。どうして^い言^いいますか。

(2) 「こちらへ^{なん}どうぞ。」は何^{なん}ですか。

(3) エレベーターに^の乗ったあと、^{ゆき}行き先^{さき}の10階^{かい}のボタン^おを押し、「お^{きゃく}さまのお^へ部屋は10回^{かい}で^いご^ざい^ます。」と^い言^いいました。これは何^{なん}ですか。

(4) お^{きゃく}さまがエレベーターを^お降りるまで、スタッフは何^{なん}をして^いましたか。

p.61 の^{どうが}動画9^みを見^みてください。

(5) こちらで^いご^ざい^ます」と^い言^いいましたが、これは何^{なん}ですか。

[しばらくお^{きゃく}さまと^{ある}歩^{ある}く]

(6) p.61 の^{つうろ}通路^{しゃしん}の写真^{どうが}と^み動画7^{ある}を見^みてください。スタッフはどのよう^{ある}に歩^{ある}いて^い

ましたか。^{どうが}動画7^みを見^みて^{かくにん}確認^しましよう。

〔お客さまの部屋の前に着く〕

- (7) 「こちらがお部屋でございます」は何ですか。
- (8) スタッフが「どうぞ」と言った時、スタッフの手はどうでしたか。
- (9) 「ごゆっくりお過ごしください」とお願いを言っていました、他にどんなお願いが言えますか。
- (10) 「失礼します。」とあいさつを言った後は何をしますか。

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

ご案内します 🎧22

こちらへどうぞ 🎧23

こちらでございます 🎧24

どうぞ 🎧25

ごゆっくりお過ごしください 🎧26

しつれいいたします 🎧27

第4課「相手を思う心」 セクションI「確認」

名前 _____

テキスト p.71 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。正しい場合は○、間違えていれば×を（ ）にか書いてください。

- ①（ ）ドイツの人は、空気を読むのが得意です。
- ②（ ）要望をはっきりと言葉にして伝える国は、低コンテキスト文化の国です。
- ③（ ）高コンテキスト文化は、言葉で表現しますので、要望をはっきり言います。

 見てみましょう①

名前 _____

〔お客さまがホテルのコンシェルジュと話しています〕

- ① お客さまが、散歩をしながら、ついでにお昼ご飯を食べたいけど、どこかあるか聞いてきました。スタッフは、どう返答すればいいと思いますか。
- ② お客さまの要望を承知した時は、何と言うと思いますか。
- ③ お客さまがどのようなお昼ご飯を食べたいのか確認する時は、何と言うと思いますか。
- ④ お客さまは、「和食がいい」と言いました。どのような提案をすればいいと思いますか。
- ⑤ お客さまがカードは使えるかと聞いてきました。定食屋さんだったら、カードでも払えます。何と言うと思いますか。
- ⑥ お客さまを見送る時、何と言うと思いますか。

 見てみましょう①

名前 _____

- (1) スタッフは「どちらの方^{ほう}に行かれますか。」と確認^{かくにん}しました。どうしてですか。
- (2) 「行かれますか」は、何形^{なにけい}ですか。
- (3) 「かしこまりました。」はどんな時^{とき}、使^{つか}いますか。
- (4) 「どのようなお食事^{しょくじ}がよろしいでしょうか。」と確認^{かくにん}しました。どうしてですか。
- (5) お客様^{きやく}さまは、和食^{わしょく}を食べ^たたいので「公園^{こうえん}のほうですと、定食屋^{ていしょくや}さんとおそば屋^やさんがございます。」と提案^{ていあん}しました。どうして2つを紹介^{しょうかい}したのですか。
- (6) 「定食屋^{ていしょくや}さんでしたら、」はどう言う意味^{いみ}ですか。「だったら」と「でしたら」は何^{なに}が違^{ちが}いますか。
- (7) 「カードでもお支^し払い^{はら}いただけます。」と言^いいましたが、これは何^{なん}ですか。
- (8) 「いってらっしゃい」は、どんな時^{とき}、使^{つか}うあいさつですか。お客様^{きやく}さまが帰^{かえ}ってきた時^{とき}は、何^{なん}と言^いうと思^{おも}いますか。

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

かとこまりまひた  28

どのようなしょくじがよろしいでしようか  29

いってらっしやいませ  30

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

^{きやく}
お客さまのシート

^{きやく}
お客さま：すみません。おそばが食^たべられるところってありますか。

スタッフのシート

^{ていあん}
提案：10分くらいのところ

スタッフ： _____

(^{せいかい}正解を^{せんせい}先生と^{かくにん}確認した^{あと}後で①から⑥までをしましょう。)

^{ていあん}
提案：①駅^{えき}の^{ちか}近く

^{ていあん}
提案：②^{ある}歩いてすぐのところ

^{ていあん}
提案：③^{かい}8階

^{ていあん}
提案：④^{ちか}地下^{かい}1階

^{ていあん}
提案：⑤^{みぎがわ}コンビニの^{みぎがわ}右側

^{ていあん}
提案：⑥^{ゆうびんきょく}郵便局の^{ひだりがわ}左側

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 | | |

第5課「迅速な応対」

セクション2「迅速に答える」

名前 _____

テキスト p.93 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（ ）お客さまの名前が分かっている場合はお名前と呼んだほうがいいです。
- ②（ ）初めてお店にきたお客さまよりも、よく来てくれるお客さまのほうがいいです。
- ③（ ）スタッフの価値観では判断しないで、お客さまの立場に立っておもてなしを考えることが大切です。

会話文を見る前に シート①

🗨️ 見てみましょう②

名前_____

【忘れ物をしたお客さまから、ホテルのフロントに電話がかかってきました】

- ① お客さまからおもてなしホテルに電話が入りました。まず、電話に出るとき、何と言うと思いますか。
- ② お客さまは部屋にカメラを忘れたと言いました。何と言って応対すると思いますか。
- ③ お客さまに名前と電話番号を書いてもらいたいです。何と言えば丁寧なお願いの言い方になると思いますか。
- ④ お客さまは、「坂井かすみです。電話番号は 035-0687-5342 です。」と言いました。スタッフはどのように確認しますか。
- ⑤ 承知した上で、どんな行動表明を言うと思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

- (1) 「お電話ありがとうございます。」は何ですか。
- a. お願い b. 感謝 c. 謝罪 d. 行動表明
- (2) 「おもてなしホテルでございます。」は何ですか。
- a. 感謝 b. あいさつ (情報提供) c. 行動表明 d. 前置き
- (3) お客様が「部屋にカメラを忘れたみたいで…」と言いましたが、「…」は、何を言いたかったのでしょうか。お客様の要望は何でしょうか。
- a. 困っています。
- b. 探しています。
- c. 部屋に行ってカメラを探してきてほしいです。探しています。
- d. 確認したいです。
- (4) 「すぐに確認いたします。」と迅速に対応していますが、これは何ですか。
- a. お願い b. 感謝 c. 情報提供 d. 行動表明
- (5) 「お名前とお電話番号をお願いします」は、何ですか。
- a. お願い b. 感謝 c. 情報提供 d. 行動表明
- (6) 「恐れ入りますが、」は何ですか。どうしてそれを言いますか。
- a. 感謝 b. あいさつ (情報提供) c. 行動表明 d. 前置き
- (7) 「坂井さま。電話番号は035-0687-5342ですね。」は何をしていますか。
- a. 感謝 b. 確認 c. 行動表明 d. 情報提供
- (8) 「それではすぐに」は何ですか。
- a. 感謝 b. 行動表明 c. 前置き d. 情報提供
- (9) 「確認してお電話いたします。」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

おでんわありがとうございます。おもてなしホテルでございます  37

すぐにかぐにんいたします  38

お分れいりますが  39

2. 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： _____ なんですけど…。

例) 電話番号を知りたい

お客様： 電話番号を知りたいなんですけど…。

① 子ども用のいすを使いたい

② 4時から会議室を使いたい

③ アイロンがほしい

④ 予約を変えたい

スタッフのシート

スタッフ： 迅速な対応 = 承知 + 前置き + 行動表明

(口頭で正解を先生と確認しましょう)

① 行動表明 → 用意する

② 行動表明 → 予約する

③ 行動表明 → 持っていく

④ 行動表明 → 変更する

第6課「寄りそう心」 セクションI「傾聴」

名前 _____

テキスト p.103 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（ ）に書いてください。

- ①（ ）お客さまの話を聴きながら「ええ」や「そうなのですね」ということで共感を示すことができます。
- ②（ ）お客さまが「ゲートは何番ですか」と聞いてきた時は、「搭乗口は61番です」と返事をした方がいい。
- ③（ ）スタッフは、話しをしているお客さまの話すスピードや、ジェスチャー、表情と同じようにした方が、お客さまは、自分の話を聴いてくれていると感じます。

 見てみましょう①

名前 _____

[ホテルのロビーでお客さまと話しています]

- ① 前にお食事の場所をご案内した田中さまに会いました。どのように声がけを
すると思いますか。そして食事はどうだったか何と言って聞くと
思いますか。
- ② 田中さまが「ちょっとね…」という返事をしました。何と言うと思いますか。
- ③ 田中さまは「味は良かったんだけど、隣のお客さんがうるさかったし、スタ
ッフのサービスも悪くて。」と言いました。何と傾聴（共感）すればいいと
思いますか。
- ④ 田中さまは、満足していません。何と言って謝罪すればいいと思いますか。
- ⑤ もう少し、田中さまのご不満を聞きたい時は、何と言うと思いますか。
- ⑥ 田中さまは、「店員の態度が悪くて、それに呼んでもなかなかきてくれなかつ
たしさ。」と不満を述べました。どのように共感すればいいですか。謝罪をい
いますか。
- ⑦ 田中さまから不満の声を聞きました。このような時、何とさえいいでし
ょうか。

 見てみましょう①

名前 _____

- (1) 「田中さま」は何ですか。
- a. 確認 かくにん b. 名前 なまえ c. 前置き まえおき d. 呼びかけ よびかけ
- (2) 「お食事はいかがでしたか」は何ですか。
- a. 確認 かくにん b. 共感 きょうかん c. うかがい うかがい d. お願い ねが
- (3) お客様が「ちょっとね…」と言いたいことを言いません。スタッフは、どうしたのか、「何かございましたか。」と聞きました。これは何ですか。
- a. 確認 かくにん b. 共感 きょうかん c. うかがい うかがい d. 謝罪 しゃざい
- (4) お客様の不満を聞いて、まずは「そうでしたか」と言いました。これは何ですか。
- a. 確認 かくにん b. 共感 きょうかん c. うかがい うかがい d. 謝罪 しゃざい
- (5) 「大変申し訳ございませんでした」は何ですか。どうして言いましたか。
- a. 前置き まえおき b. 共感 きょうかん c. お願い ねが d. 謝罪 しゃざい
- (6) 「よろしければ、」は何ですか。
- a. 前置き まえおき b. 共感 きょうかん c. 感謝 かんしゃ d. 謝罪 しゃざい
- (7) 「もう少しお話をうかがえませんか。」は何ですか。
- a. 前置き まえおき b. 共感 きょうかん c. お願い ねが d. 謝罪 しゃざい
- (8) お客様が不満や文句を言った後「さようでございますか。申し訳ございませんでした。」と言いましたが、これは何ですか。
- a. 前置き+謝罪 まえおき しゃざい b. 共感+謝罪 きょうかん しゃざい c. お願い+謝罪 ねが しゃざい
- d. うかがい+謝罪 うかがい しゃざい
- (9) 「貴重なご意見をありがとうございました。」は何ですか。どうして言いますか。
- a. 前置き まえおき b. 共感 きょうかん c. 感謝 かんしゃ d. 謝罪 しゃざい

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

なにかご^ございま^したが 40

そ^うで^したか 41

よ^ろし^ければ、も^うす^こしお^はなしを^うか^がえ^ませんが 42

さ^まよう^でご^ございま^すか。も^ろし^わけ^ございま^せん^でした 43

き^ちょう^なご^おけ^んを^あり^がと^うご^ございま^した 44

3. ペアで^{れんしゅう}練習しましょう。 

お^{きやく}客^{さま}の^{シート}

スタッフに^{かんそう}感想^を聞^かれます。次^{つぎ}の^ように^{こた}答^えま^しよう。

お^{きやく}客^{さま}：「それ^がさ、ち^よっ^とね[…]」（お^{きやく}客^{さま}の^{ふまん}不^満）

ス^{タッフ}の^{シート}

スタッフ：お^{きやく}客^{さま}に^{かんそう}感^想を^きき^まし^よう。お^{きやく}客^{さま}は、何^{なに}か^もん^だい^い問^題が^ある^よう^です。も^う少^{すこ}し^はな^し話^きが^聞ける^か、お^{ねが}願^いを^しま^しよ

スタッフ： _____ → う^かが^い

お^{きやく}客^{さま}： _____ → お^{きやく}客^{さま}の^{ふまん}不^満

スタッフ： _____ → 確^{かく}認^{にん} + 前^{まえ}置^おき + お^{ねが}願^い

(ただ^{ただ} 正^{こた}しい^{こた}答^えは、先^{せん}生^{せい}と^{かく}にん^{かく}確^{かく}認^{にん}し^まし^よう。)

①^{バー}

②^{さんぽ}散^{さん}歩^ぽ

レ^スト^ラン

第6課「寄りそう心」

セクション2「クレームを聴く」

名前_____

テキスト p.109 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（ ）に書いてください。

- ①（ ）お客様は、クレームに対してスタッフがしっかり対応したので満足しましたが、ミスをするようなところは、二度と利用しません。
- ②（ ）クレームをするのは、会社やスタッフに期待しているからです。
- ③（ ）クレームがあっても、きちんと対応すればお客様は必ずまた商品を買ってくれます。

 見てみましょう②

名前 _____

〔お客さまの服にワインをこぼしてしまい、お客さまが怒っています。〕

- ① スタッフがワインをこぼしたのでお客さまが怒っています。謝る理由を伝え、謝罪する時、何というと思いますか。
- ② お客さまは、まだ、怒っています。そんな時は、まず何と言うと思いますか。
- ③ お客さまは、まだ、怒っているようです。何と言うと思いますか。
- ④ 謝罪をした後、服はしみ抜きをするという行動表明をします。何と言うと思いますか。
- ⑤ お客さまは、しみ抜きをしてくれても、食事途中だし、しかも、今日は記念日でわざわざ、食事に来ていたと言いました。まず、何と言ってから謝罪をすると思いますか。
- ⑥ 深く謝罪する時はどのように謝罪すると思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

(1) 謝^{あやま}る前^{まえ}にまず、「本日は、こちらの不注意^{ふちゆうい}で、ご迷惑^{めいわく}をおかけし」と言^いって
 いましたが、これは何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}

(2) 「大変^{たいへん}、申し訳^{もうわけ}ございません。」は何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}

(3) 「お召^めし物^{もの}は、すぐにしみ抜き^ぬをいたします。」とスタッフがこれからするこ
 とを言^いっています。これは何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}

(4) お客^{きやく}さまの事情^{じじょう}を聞^きいたあと、「さようでございましたか。」と言^いいましたが、
 これは何^{なん}ですか。

- a. 行動^{こうどう}表明^{ひょうめい} b. 謝罪^{しゃざい} c. 理由^{りゆう} d. 共感^{きょうかん}

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

ごめいわくをおかけし、たいへんもうとわけございませ ん でした 45

もうとわけございませ ん 46

さようございま したか 47

たいへんもうとわけございませ ん でした 48

第7課「柔軟な応対」 セクションI「代案」

名前_____

テキスト p.119 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（ ）お客さまの期待値を確認するためにコミュニケーションをよくとったほうがいいです。
- ②（ ）ベルスタッフは、車で到着したお客さまに対して名前と呼ぶことができます。それは顔が見えるからです。
- ③（ ）いいラウンジのスタッフは、お客さまの好みが見ただけでわかるのでコーヒーには牛乳を準備した方がいいとわかります。

 見てみましょう①

名前 _____

〔お客さまがチェックインをしにきました〕

- ① お客さまが、ダブルルームに部屋を変えてもらいたいとフロントデスクに
いいにきました。まずは、何と言って待ってもらうでしょうか。
- ② 確認した後、あいにくダブルルームの部屋は満室だとわかりました。お客さま
まに何と言うと思いますか。まずは謝罪をしてから伝えましょう。
- ③ 確認したら、シングルだったら、少し広めの部屋、または、今清掃中なので、
20分ほど待ってもらうことになりますが、セミダブルの部屋だったら用意が
できることがわかりました。お客さまに何と言うと思いますか。
- ④ お客さまは、セミダブルの部屋にしたいと言いました。まず、お客さまに
何と言うと思いますか。
- ⑤ 部屋の準備が整ったら、すぐに案内するので、奥のソファで待ってくれる
ようお願いします。お客さまに丁寧^{ていねい}に何と言うと思いますか。
- ⑥ 飲み物はあそこにあると丁寧^{ていねい}に何と言うと思いますか。
- ⑦ お客さまに飲み物をすすめる時、何と言うと思いますか。

 見てみましょう①

名前 _____

- (1) 「確認いたしますので、少々お待ちください」は何ですか。
- a. 謝罪 + 前置き b. 代案 + うかがい c. 理由 + お願い
 d. 情報提供 + お願い
- (2) 「申し訳ありませんが、」は何ですか。
- a. 前置き (謝罪) b. 情報提供 c. 行動表明 d. 謝罪
- (3) 「あいにく、ダブルルームのお部屋は満室でございます。」は何ですか。
- a. 断りの前置き + 理由 b. 断りの前置き + 断り
 c. うかがい + 行動表明 d. 断り
- (4) 「少し広めのお部屋、もしくは、セミダブルのお部屋でしたらご用意できます。」は何ですか。
- a. 情報提供もしくは提案 b. 理由 + 代案
 c. 代案1もしくは代案2 d. 代案
- (5) 「セミダブルのお部屋でしたらご用意できます。いかがでしょうか。」は何ですか。
- a. 断り + うかがい b. 謝罪 + うかがい c. 理由 + うかがい
 d. 代案2 + うかがい
- (6) 「では」は何ですか。
- a. 前置き b. 理由 c. 代案 d. お願い
- (7) 「お部屋の準備が整いましたら、すぐにご案内いたしますので」は何ですか。
- a. 条件提示 + お願い b. 条件提示 + 理由 c. 謝罪 + 理由
 d. 謝罪 + 情報提供
- (8) 「奥のソファでお待ちください。」は何ですか。
- a. お願い b. 理由 c. 謝罪 d. うかがい
- (9) 「お飲物はあちらにございます。」は何ですか。
- a. 理由 b. 行動表明 c. 代案 d. 情報提供

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

かぐにんいただきますので、しょうしょうおまちください  49

もてしわけございませんが、あはにく  50

もひくは  51

すぐにごあんないいただきますので  52

2. 次のような時、なんといってお客さまに断りますか 

お客さまのシート

下線部を以下の①～③に変更して言ってください。

お客さま：すみません。_____んですが…。

例) すみません。席を予約したいんですが…。

- ① 予約を午後3時から5時に変更したい
- ② 予約をシングルからダブルに変更したい
- ③ 11時に部屋でラーメンを食べたい
- ④ 自由に言いましょう。

スタッフのシート

ヒントを見てお客さまに断ってください。

断りの前置き (謝罪) + 断りの前置き (あいにく) + 断り

例) 断り: 席は満席 → 答えは授業で確認してみましょう。

- ① 断り: 予約はいっぱい
- ② 断り: ダブルルームは満室
- ③ 断り: ルームサービスは10時まで
- ④ 断り: _____

第7課「柔軟な応対」 セクション2「提案」

名前 _____

テキスト p. 125 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（ ）商品やサービスがお客様の期待以上でなければ、お客様は満足しません。
- ②（ ）お客様の期待値よりもいいサービスをすることは、感動や喜びにつながります。
- ③（ ）お客様に満足してもらうには、お客様を観察し、コミュニケーションを取らなければなりません。

 見てみましょう②

名前 _____

〔お客さまがコンシェルジュに質問をしています〕

- ① お客さまに「この辺で見るところある？」と聞かれました。どのように対応すればいいと思いますか。
- ② お客さまが見る時間は「4時間ぐらい」と言いました。「そうですか」と返事をしますが、丁寧な言い方は何でしょうか。
- ③ 「それだったら、近くに美術館もあるし、ガラス工房もあります」を丁寧にいうとどうなりますか。丁寧語・敬語を使って言ってみましょう。
- ④ 「そこで体験もできますが、どうですか」を丁寧にいうとどうなりますか。
- ⑤ 一歩進んだ対応をするための提案の前置きは何でしたか。
- ⑥ 「パンフレットを見ますか。」の尊敬語は、何ですか。
- ⑦ 「いくつかあります」の丁寧な言い方は、何でしょうか。
- ⑧ 「こちらで予約できるので、必要であれば命じてください」をお客さまに伝える時には何というと思いますか。

 見てみましょう②

名前 _____

- (1) お客さまの「この^{へん}辺で見るところある？」というのは、^{しつもん}質問でしょうか。^{ようぼう}要望
 でしょうか。
- (2) 「いくつかございますが、^{しゅっぱつ}出発までにお時間どのくらいございますか」は何
 ですか。
- a. ^{まえお}前置き+^{ていあん}提案 b. ^{じょうほうていきょう}情報提供+^{うかがい} c. ^{じょうけんていじ}条件提示+^{ねが}お願い
 d. ^{ていあん}提案+^{かくにん}確認
- (3) 「それでしたら」は何だと思えますか。
- a. ^{じょうけんていじ}条件提示 b. ^{ていあん}提案の^{まえお}前置き c. ^{ていあん}提案 d. ^{こうどうひょうめい}行動表明
- (4) 「近くに^{びじゅつかん}美術館もございませし、^{こうぼう}ガラス工房もございませ。」は何ですか。
- a. ^{こうどうひょうめい}行動表明 b. ^{まえお}提案の^{まえお}前置き c. ^{ていあん}提案 d. ^{なん}理由
- (5) 「そちらで^{たいけん}体験もできますが、いかがでしょうか。」は何ですか。
- a. ^{まえお}前置き+^{ていあん}提案 b. ^{じょうほうていきょう}情報提供+^{うかがい} c. ^{じょうけんていじ}条件提示+^{ねが}お願い
 d. ^{ていあん}提案+^{かくにん}確認
- (6) 「もしよろしかったら、こちらのパンフレットを^{らん}ご覧になりますか。」は何で
 すか。
- a. ^{まえお}前置き+^{ていあん}提案 b. ^{じょうほうていきょう}情報提供+^{うかがい} c. ^{じょうけんていじ}条件提示+^{ねが}お願い
 d. ^{ていあん}提案+^{かくにん}確認
- (7) 「いくつかございますので」は何ですか。
- a. ^{こうどうひょうめい}行動表明 b. ^{ていあん}提案の^{まえお}前置き c. ^{ていあん}提案 d. ^{ていあん}提案の^{りゆう}理由
- (8) 「こちらで^{よやく}予約もできますので、」は何ですか。
- a. ^{こうどうひょうめい}行動表明 b. ^{ねが}お願いの^{りゆう}理由 c. ^{じょうほうていきょう}情報提供 d. ^{ていあん}提案
- (9) 「必要であれば、^{もう}お申し付けください。」は何ですか。
- a. ^{まえお}前置き+^{ていあん}提案 b. ^{じょうほうていきょう}情報提供+^{うかがい} c. ^{じょうけんていじ}条件提示+^{ねが}お願い
 d. ^{ていあん}提案+^{かくにん}確認

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

いかがでしょうか  53

もしよろしければ  54

おもうしつけください  55

3. 提案をしましょう。 

お客さまのシート

場面：レストランのレセプションデスク：

例) お客さま：隣に人がいない席に変更したいんだけど…

①場面：コンシェルジュデスク「和食が食べたいんだけど…」

②場面：コンシェルジュデスク「その店って遠いの？遠くは行きたくないなあ。」

③場面：自由にお客さまの要望を考えて言いましょう。

スタッフのシート

提案の前置き + 提案1 + 提案2

例を先生と確認し、その後で①、②、③をしましょう。

例) 天ぷら屋がある/ すし屋もある

①場面：コンシェルジュデスク：<天ぷら屋がある/ すし屋もある>

②場面：コンシェルジュデスク：<近くに居酒屋がある/ バーもある>

③場面： _____ : < _____ / _____ >

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。正しければ○、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

あひにむざひこがございません。もろしわけございません 🔊58

もひくは、 🔊59

2. 誠実に^{せいじつ おうたい}対応^{たいおう}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^{きやく ようぼう}→このTシャツ、Lサイズがほしい

客の要望^{きやく ようぼう}→① 会議室^{かいぎしつ}を借り^かたい

客の要望^{きやく ようぼう}→② Macのノートパソコン^かを借り^かたい

客の要望^{きやく ようぼう}→③ ルームサービス^のでハーブティ^のが飲^のみたい

客の要望^{きやく ようぼう}→④ 自由^{じゆう}に考^{かんが}えて言^いってましよう。

スタッフのシート

クラスで先生^{せんせい}と正^{ただ}しい言^いい方^{かた}を確^{かく}認^{にん}して、次^{つぎ}の①～④をや^{つぎ}ってましよう。

スタッフ：お客さまの要望^{きやく ようぼう}の後^{あと}→承^{しょう}知^ち+理^り由^{ゆう}+お願^{ねが}い [待^またせた後^{あと}]

→行^{こう}動^{どう}報^{ほう}告^{こく}+断^{ことわ}り^の前^{まえ}置^おき+断^{ことわ}り+謝^{しゃ}罪^{ざい}

例) 在庫^{れい}がご^{ざい}こ^こいませ^ん→_____

①空^あいてい^るる会^{かい}議^ぎ室^{しつ}がな^い、②取^とり扱^あい^がな^い、③用^{よう}意^いして^いな^い

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^ない^{なん}ませ^んん。」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^しち^{ゆう}ら^りで^り修^{しゅう}理^りを^りさ^りせ^りて^りい^りた^りだ^りく^りか、^し修^{しゅう}理^り代^{だい}を^り本^{ほん}日^{じつ}お^り支^し払^{はら}い^りた^りし^りま^りす。」は
何^{なん}ですか。
- a. 理^り由^{ゆう} + お^ね願^がい 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^めし^いこ^{わく}ま^くり^くま^くり^くま^くし^くた。ご^め迷^い惑^{わく}を^めお^いか^わけ^くし、大^{たい}変^{へん}申^{もう}し^{わけ}訳^{わけ}ござ^ない^{なん}ませ^んん^んで^りした。」
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^てぐ^{つづ}に^{つづ}お^ま手^ま続^まき^まを^まし^ます^まの^まで、お^まか^まけ^まに^まな^まっ^まて^まお^ま待^まち^まく^まだ^まさ^まい。」は^{なん}何^{なん}で^{なん}す^{なん}か。
- a. 理^り由^{ゆう} + お^ね願^がい 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^{つづ}が^{つづ}完^{かん}了^{りょう}い^{なん}た^{なん}し^{なん}ま^{なん}し^{なん}た。」は^{なん}何^{なん}で^{なん}す^{なん}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^たの^た度^{たび}は、^ま誠^{まこと}に^ま申^{もう}し^{わけ}訳^{わけ}ござ^ない^{なん}ませ^んん^んで^りした。」は^{なん}何^{なん}で^{なん}す^{なん}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