

ホテルの日本語

心で伝える接客コミュニケーション

教師用資料

I. テキストを使う前に p.2

II. 全ての課に共通する指導の仕方と流れ p.4

作成者：林千賀・羽鳥美有紀・齋藤貢

I. テキストを使う前に

このテキストは将来、宿泊業に就きたいと考える全ての人を対象としています。ホテル場面における接客コミュニケーションをお出迎えからチェックアウトまで、そしてクレーム対話の場面別にどのように表現するのかを学ぶことができます。

例えば、「少々お待ちください」という前に「お調べいたしますので」と一言理由を添えると、お客さまは何のために待たされるのか理解することができます。言葉を一つ添えるだけでお客さまへの心配りができ、より丁寧になります。このようにお客さまに、どのように対応すれば、より丁寧になるかをこのテキストでは学ぶことができます。

このテキストは日本語能力試験 N3 (CEFR B1 レベル) 以上の学習者を主な対象としています。そのため、必要に応じて使うことができるよう、巻末に語彙の翻訳リストがあります。また、宿泊業に従事する人だけでなく、接客業全般に関わる人も学ぶことができます。日本語表現の学習だけでなく、ディスカッションのテーマとして活用したり、読解教材としてもお使いいただけます。すでに宿泊業に従事されている方も、必要な部分を状況に合わせてお使いいただくことで、学んでいただける情報を盛り込みました。ぜひご活用いただければ幸いです。

■日本語能力試験 N3 以上 (CEFR B1) の学習者対象

日本語学習者の方には、特に次の3点の学習をおすすめします。

このテキストは N3 以上の学習者を対象としているため、N3 以上であれば全ての項目を学ぶことができます。N1 レベルの学習者と N3 レベルの学習者との大きな違いは、**各項目にかける指導時間数**です。時間をかけてじっくり学ばなければならないレベルの学習者もいれば、どんどん進めていくことのできる学習者もいるでしょう。学習者の日本語レベルに合わせてシラバスを作成いただくことが重要だと考えます。

このテキストを見て、N3レベルで果たして使用できるのかと考える方もいらっしゃるでしょう。それは意味機能の語彙レベルが高いからだと思います。このテキストは、文ごとに謝罪、感謝、お願い、理由、行動表明など21種類の意味機能を表す名称を「会話のヒント」として掲載しています。何度も同じ意味機能が出てきますので、授業を重ねていくうちに学習者は自然と学んでいくことができます。はじめのうちは、本のカバー（前袖部分）に意味機能（「会話のヒント」）の翻訳がありますので、そちらをご活用ください。

学習者が自然に学ぶためには、教師からの「かしこまりましたは何ですか、何のためにこれを言っていますか」というような問いかけが必要です。どのレベルの学習者に教える場合にも、まずは考えさせることから始めることが重要です。

著者たちは、実際にN3を持っていない欧米系、N3相当の漢字圏学習者たちに指導し、ポートフォリオ（本編の＜応用練習＞で会話のビデオを録画して集めたもの）を作成することができました。ポートフォリオを作成することで、学習者の学習動機を高めることもできます（実践報告は、学会でも発表済みです）。学生のスマートフォンなどを使用して、気軽に納得するまで何度も繰り返し録画することができます。そのように完成度を高めたポートフォリオは就職活動の際にも、必要に応じて活用することができます。

II. 全ての課に共通する指導の仕方と流れ

◆授業の流れ (N3レベル~)

<導入>

主な業務と業務の流れ

<考えましょう>

ディスカッション

30分

<見てみましょう>

1. 見る前に話し合しましょう
2. 会話文を見る
3. 見た後で確認しましょう

<ポイント>

45分×2

<基本練習>

60分

<応用練習>

確認チェック

45分

<コラム>

ディスカッション

45分

1) 課のはじめ：

ここでは、課のテーマ、セクションのテーマを学習者と確認しましょう。
セクション毎に、Can-do (到達目標) が2つあります。何ができるようになるのか明確に示し、学習者に意識してもらうことが大切です。課の最後には、Can-do チェックをする箇所がありますので、指導者もこれらの目標を意識しながら授業を進めましょう。

2) 課のテーマと業務内容：＜職種ごとの場面＞

このテキストは、ドアマン、フロントスタッフ、ベルスタッフ、客室係、ルームサービススタッフ、コンシェルジュの職種別、そして、最後にクレーム対応について、8つのテーマで構成されています。それぞれの課のはじめに、そのテーマについて、どんな仕事なのか、説明(翻訳付き)がありますので、それぞれの仕事について理解を深めることができます。そして主な業務内容や業務の流れについて学ぶことができます。また、「考えましょう」では、まず、ディスカッションをしてから内容を理解していきます。

日本語母語話者や日本語上級レベルであれば翻訳なしで読み、この課では何を学ぶのか、イメージできるようにします。無理に翻訳なしで読み、理解してもらう必要はありません。セクションが終わる頃に、理解できるようになれば結構です。授業が始まる前に学習者に読んでもらってください。授業で簡単に何が書いてあったか、確認するといいでしょう。時間をかける必要はありません。

第1課 お出迎え (ドアマン)

第1課は、ドアマンのお出迎えです。ドアマンは本館さまが館前に出迎へ、そして最後に送るスタッフです。ホテルの第一印象がドアマンで決まると言ってもいいでしょう。そのために、どのようなお客さまにも対応できるように、幅広いスキルを身につけておく必要があります。特に、語学力、グローバルなマナーは必須です。ドアマンは基本的にホテルの正面玄関でお客さまをお出迎えします。車でお客さまをお出迎えする場合は、お客さまはベルスタッフやフロントレセプションに引き継ぐなど、お客さまに合わせた案内をスムーズに行う判断力も必要です。また、天候に関係なく外での仕事になるので、常に体調管理をしっかりとしましょう。

Section 1 handles welcoming guests of the business. The doorman is the first and last staff members encountered by every guest. It is his to see that the first impression created by a hotel is determined by its doorman. It therefore requires a wide range of skills to be able to handle every type of guest. In particular, language skills and interpersonal manner are essential. The principal duty of the doorman is to greet guests at the hotel's main entrance with a smile. Doormen also need to be able to receive guest inquiries in a courteous, polite manner according to their needs, such as leading to the vehicle, their luggage and ensuring off-going guests to hallway or reception. They also need to be in good physical condition as they will be working outside regardless of the weather.

第1課の場「出迎」の出迎えは、ドアマンが客人をお出迎えする仕事です。ホテルの第一印象はドアマンが決めます。また、接客の基本は幅広い客層に対応できるように、幅広いスキルを身につけておく必要があります。特に、語学力やグローバルなマナーは必須です。ドアマンは基本的にホテルの正面玄関でお客さまをお出迎えします。車でお客さまをお出迎えする場合は、お客さまはベルスタッフやフロントレセプションに引き継ぐなど、お客さまに合わせた案内をスムーズに行う判断力も必要です。また、天候に関係なく外での仕事になるので、常に体調管理をしっかりとしましょう。

主な業務

- お客さまの出迎え・送迎
- 荷物の積み降ろし
- 車の誘導
- タクシーやハイヤーの手配
- 館内外の案内
- 雨具の管理

ドアマン業務の流れ

- 宿泊のお客さま (自由利用客の場合)
- ① 玄関前でお客様をお出迎えする
- ② お客さまの車前を確認し、荷物を搬送する (お客さまの荷物とフロントに渡し、乗物をベルスタッフに引き継ぐ)
- ③ 駐車場を案内する
- 団体のお客さまの到着 (バスの場合)
- ① 事前に到着予定時刻がわかっていることが多いので、その時間に乗物を乗り降車を準備し、ベルスタッフと事前に連携できるようにしておく
- ② バスの到着
- お客さまの乗降や荷物搬送は急ぎを要するので、玄関正面には停車せずその前後で乗客とスペースが確保できる安全な場所に誘導する
- ③ 到着したことをすぐにフロントに連絡し、ベルスタッフと協力し、お客さまを平へと案内する

考えましょう

1. ホテルに来るお客さまはどのような目的のお客さまですか。
2. ホテルスタッフとして、どのような身だしなみがいいと思いますか。

5

@Chiga Hayashi Miyuki Hatori Mitsugu Saito 2023

<考えましょう>

ここは、課のテーマや見本会話<見てみましょう>を学ぶうえで、ポイントになる点や、理解を深めてほしいことなどが含まれた設問になっています。さまざまな国籍の学生がいる場合は、なるべく異なる国籍の学生同士が話せるようにしましょう。異文化理解にもつながります。

<考えましょう>では、考えてもらうことが大切ですので学習者の発言をすべて受け止め、「正しい」、「間違えている」などと指摘しないようにしましょう。価値観はそれぞれ異なります。実際に、お客さまの背景もさまざまですので、それぞれに考えは異なるということに気づいてもらうことも重要です。<考えましょう>で何を考えてほしいのか、どのようにディスカッションを導いていくのかなどのポイントは、各セクションによって異なりますので、個別の課のページ（別冊 解答）を参照してください。

3) 見てみましょう

このテキストでは、会話文があり、動画を手本とし、学ぶことができます。会話を学ぶ前には、「見る前に話し合しましょう」で、会話を見る前に話し合います。そして会話文を見た後は、「見た後で確認しましょう」で内容を確認します。各課では、課の内容に沿った2つから3つの会話文があります。ぜひ、動画を活用し、何度も練習しましょう。

会話文を見る前に

会話を見る前に学習者に考えてもらうようにしましょう。まず、それぞれの問題について学習者同士で考えさせましょう。正解はビデオを見たあとで振り返りましょう。この場面ではどのような言い方をするのか、この言い方はどのような場面で使われるのか、など具体的に考えさせることが大切です。意味機能について考えさせて（気づかせて）もいいでしょう。この時、協働学習をしてもいいです。

会話文

まず、ゴールとなるモデル文をしっかり把握するために全体を見ましょう。それから細く見ていくときに、発音に気をつけ、反復練習をします。

- ①一度全体を見る：ゴールとなるモデル文をしっかり把握する。
- ②会話を細かく切って意味の確認と発音練習をする。
- ③最後にもう一度見る

□ 頭練習

会話文などの反復練習は、テキストを見せない口頭練習でおこなってください。もし、一文が長い場合は、後ろから順に口頭練習をしていくと必ず、言えるようになります。例えば、「エレベーターを降りて、そのまま、まっすぐお進みください」のように長い文についてテキストを読ませないで口頭練習させるのは大変ですね。そのような場合は、次のステップで口頭練習をすると簡単に言えるようになります。

< 拡張練習 >

Step 1 : 「お進みください」 反復

Step 2 : 「まっすぐお進みください」 反復

Step 3 : 「そのまま、まっすぐお進みください」 反復

Step 4 : 「エレベーターを降りて、そのまま、まっすぐお進みください」 反復

このように段階に分けて後ろから拡張していくことで長い文でも言えるようになります。これを拡張練習と言います。

また、「失礼します」など日本語の「し」と「つ」が連続で続く発音は学習者にとって非常に難しいです。このような場合でも「します」→「礼します」→「つ礼します」→「失礼します」と拡張していくと言えるようになります。決して前から何度も練習せずに、後ろから拡張していくことが重要です。この方法を使って口頭練習の時はなるべく読ませないで練習させてください。

会話文を見た後で

会話文を見た後は、どんな場面で何を言っていたか、その表現はどのような時に使用するのかなど、学習者に確認してください。ここで十分な気づきがあることが重要です。意味機能の確認もするといいでしょう。この時、確認事項など協働学習をしてもいいと思います。

*以降、モデル会話と呼びますが、授業の始まる前に必ず見せてから進めてください。毎回反復練習をするのもいいと思います。

4) ここがポイント！

上記の活動で十分に考えさせた（気づかせた）あと、ポイントに入ります。ポイントは答え合わせのように指導してください。また、日本語レベルの低い学生に対してはわかりやすく補足しながらの指導が必要です。ポイントの箇所では、反復練習も必要です。

敬語と丁寧さ

よく接客業は敬語が重要だと言われています。しかし、多くの敬語表現を覚える必要はなく、ある程度決まったパターンで対応が可能なのです。

○お客さまへお願いするときの表現

- ・「お+V-~~ます~~+ください」
- ・「ご+V-~~する~~+ください」

○スタッフ側がこれから何をするのかお客さまに伝えるとき

- ・「お+V-~~ます~~+いたします」
- ・「ご+V-~~する~~+いたします」

○名詞

- ・「お+和語」
- ・「ご+漢語」

二重敬語は文部科学省の指針でも、接客業では習慣的に使われることがあると言及されており、著者らのインタビューにおいても、実際に使用されていることも確認できましたので、本編に取り入れることといたしました。

また、敬語を使えば、それだけでお客さまに丁寧に應對したことにはなりません。例えば、お客さまを部屋まで誘導するときに、単に「こちらです」と言うだけではなく、「お部屋までご案内します」と言ってから「こちらです」と言うことが大切です。これからスタッフが何をするのか、スタッフの行動をお客さまに伝えることが「おもてなし」につながり、より丁寧になります。他にも、お客さまの要望に対して「少々お待ちください」と言うのではなく、なぜお客さまを待たせるのか、「お調べしますので、少々お待ちください」と待たせる理由を述べることで、お客さまは何のために待たなければならないか理解でき、丁寧さにつながります。

お客さまにとって必要な情報だけを伝えることが大切ですが、何をどのよう

に伝えるかは判断に迷ってしまうことも多いでしょう。そのため、このテキストでは談話を意味機能（「会話のヒント」）でパターン化し、正しく応対できるようになることを目指しました。

丁寧さ 高  低	① <u>お部屋の準備が整いましたら、</u> <u>すぐに</u> <u>ご案内いたしますので、</u> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 条件提示 + 前置き + 理由 </div> <u>奥のソファで</u> <u>お待ちください。</u> + 場所 お願い
	② <u>すぐに</u> <u>ご案内いたしますので、</u> <u>奥のソファで</u> <u>お待ちください。</u> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 前置き + 理由 + 場所 お願い </div>
	③ <u>奥のソファで</u> <u>お待ちください。</u> 場所 お願い
	④ <u>お待ちください。</u> お願い

丁寧さの特徴

1. 敬語：言語表現の尊敬語や謙譲語を使用し、お客さまを敬う
2. 情報を伝える：いつ、どこで、どうして（なんのために）、これから何をするかなどの情報を伝える
3. お客さまに選択権を与える：提案や代案を複数出して、お客さまに選んでもらうことも丁寧さにつながる

5) 基本練習

この基本練習には、「おもてなしのフレーズ」、文型練習、各課で学ぶテーマについての練習、意味機能についての練習などが含まれています。まず、モデル会話を見せてから授業を始めます。

①「おもてなしのフレーズ」

- A. 音声を聞かせながら反復練習
- B. きれいな発音で反復練習
- C. 立たせて暗唱
- D. おじぎなどが必要な場合は、動作もつけて練習
- E. 会話文の中でどのように使用されているか会話文を見せながら確認

接客定型表現＝「おもてなしのフレーズ」

このテキストでは、ホテル接客業場面で使用される54の「おもてなしのフレーズ」（接客の定型表現：決まり文句）が会話文から抜粋されています（P. 150-151）。音声を聞いたり、アクセントに気をつけながら、暗記するまで繰り返し練習することが重要です。

「おもてなしのフレーズ」は、接客業に特化した決まり文句ですので、会話文（<見てみましょう>）から場面に合った使い方を学ぶことをおすすめします。単に一文を暗記するのではなく、どんな場面で使用できるのか、会話文と一緒に学ぶことが重要です。宿泊職種Ⅰ号特定技能の学科試験及び実技試験の課題に含まれている内容も多数あります。

②文型練習

全ての文型練習には、3～6問ほどの代入練習があります。本を見ないでできるようになるまで口頭練習が必要です。ペアで練習する箇所は、学生同士で練習します。また、紙面の関係上、全てのポイントの文法項目が入っているわけではありませんので、必要であれば補足の問題を追加してください。代入練習はまず、拡張練習をした後で、意味機能のパターンを板書するなどして見せながらペアで練習してもらいましょう。

③意味機能を使った練習

<ポイント>を振り返りながら、練習していく必要があります。口頭練習も加えるといいでしょう。よく学習者に考えさせ、気づかせることが重要です。

意味機能

意味機能で練習することは単に暗記に頼った勉強ではなく、その場に適した対応ができるようになることを目的としています。また学習者自身が考えることで自己学習にもつながります。お客さまに対して、まず何をしなければならないのか、何をしたらいいのか、それを意味機能として動作を可視化します。例えばお客さまからのクレームに対して、まず「共感」し、「謝罪」する。どんな「共感」をすればお客さまに失礼でないか、「謝罪」の時の表情や姿勢はどうするのがいいのかなどを考えることで、意味機能から動作につなげることができます。

6) 応用練習

応用練習ではそれぞれの場面に合った会話をペアで作って練習します。

- ①まずはそれぞれの意味機能と会話の流れを確認します。必要であれば課の会話文やポイントを再確認しましょう。
- ②代入練習の③自由に考えて話す練習では表情やおじぎなども意識しながら練習してみましょう。
- ③最後の練習ではビデオで録画をします。この段階では表情やおじぎ、手の動きなども意識して行います。録画することで自分の姿勢なども確認できます。

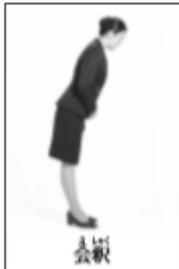
7) 確認チェック

確認チェックでは会話の流れに沿った順番になっています。Can-do チェックよりもより具体的な内容になっていますので、できない場合はそれぞれの会話やポイントに戻って復習できます。

8) おもてなしの基本マナー

このテキストでは、状況に応じたおじぎの仕方 (p.24, 39)、姿勢 (p.40) 案内 (p.56)、エレベーターの乗り方 (p.70)、物の受け渡し (p.84)、距離の示し方 (p.98)、物の指し示し (p.112)、傾聴 (p.126) などの接客に関する基本的なマナーが学べます。

頭で理解するだけでなく、実践形式で練習し、身につけることが大切です。会話文や応用練習の時も実際に基本マナーを意識して繰り返し練習しましょう。



おじぎの仕方
(→p.24)



両手で渡す場合
(→p.84)



距離の示し方
(→p.98)

9) コラム

コラムでは、実際にホテルであった出来事です。仕事をしていると、予期せぬことが起こったりするものです。ここで取り上げているのはあくまでも一例ですが、同じような場面や状況に出くわした時とき、自分がどう考え、行動するのかを考えることが大切です。様々な状況に対応できるように、常に「自分だったらどうするのか」を考え、積極的に意見交換しましょう。また、コラムを読み物の教材として使うこともできます。

ディスカッションポイント

ディスカッションでは内容の理解を深めるだけでなく、いろいろな人が異なる価値観を持っていることに気づくことも大切です。正しい正しくないではなく、なぜそう思ったのか、お互いに話すことで「相互理解」につながるということも体験できます。

10) イラスト

第1課から第5課までは、ホテルで使うことばがイラストとともに紹介されています。外来語も多く出てきますので、発音に注意しながら確認するといでしょう。

第6課は「練習問題で利用する地図のイラスト」となっています。基本練習(P.96の問題7)をするときに使用してください。

第7課は「フロントでの電話応対」です。電話応対は顔が見えない分、話し方や声のトーンに気をつけなければなりません。電話応対の基本の流れは状況が異なっても変わりませんので、しっかりと流れを覚えましょう。

第8課は「クレーム対応時に気をつけること」です。クレームの対応の仕方は内容によって異なりますが、対応時の態度や言葉遣いはより気をつけなければなりません。