

だい か しごと 第3課 ホテルの仕事 たいおう ～クレーム対応をマスターしよう～

レベル：N2 | テーマ：ホテルでのクレーム対応

この教材でできるようになること

- お客さまのクレームに、落ち着いて丁寧に対応できるようになる
- 「限り」「ざるを得ない」など、N2で学ぶ7つの文法を使った会話ができるようになる
- 実際のホテルの場面を想定したロールプレイ練習ができる

つか かた 使い方

- **一人で勉強する場合**：会話を読む → 文法を確認する → 自分で空欄を埋める → 最後の解答で確認する
- **先生と一緒に勉強する場合**：会話の状況について話し合う → 文法と一緒に確認する → ロールプレイで練習する

いろ 色のサイン（このあとの文法ポイントと対応しています）

- ① ～限り
- ② ～ざるを得ない
- ③ ～というものではない
- ④ ～はともかくとして
- ⑤ ～かねない
- ⑥ ～というより
- ⑦ ～てはられない

1

まずは会話を読んでみましょう

いろ 色^{いろ}のついてる部分^{ぶぶん}が、このあと学ぶ^{まな}7つの文法^{ぶんぽう}です。まずは内容^{ないよう}をつかみましょう

きゃく
客

ちょっと、責任者^{せきにんしゃ}を呼んで^よちょうだい！このホテルのサービスどうなっているの！私が^{わたし}知^しっている限り^{かぎ}、このホテル、こんなにひどいサービスじゃなかったのに。

スタッフ

たいへんもう わけ
大変申し訳^{わけ}ございません。どのようなことがございましたか。

きゃく
客

へや そうじ
部屋の掃除^{そうじ}はできてないし、スタッフの態度^{たいど}も最悪^{さいあく}。ホテルって、ただ泊^とまればいいというもの^{もの}ではありませんよね？今^{いま}のこのホテルのサービスは、サービス^{サービス}というより、ただの作業^{さぎょう}ですよ！

スタッフ

そのようなことがあったのですね。申し訳^{わけ}ございませんでした。

きゃく
客

こっちだって、せっかく旅行^{りょこう}で泊まり^とにきたんだから、言いたくないわよ。でも、あまりにもひどくて、言^いわないではいられない^いのよ！クレームを言^いわざる^えを得^えないの！

スタッフ

たいへんもう わけ
大変申し訳ございませんでした。当ホテルのスタッフとして、心よりお詫び
もう あ きゃく しんらい うしな おも う と
申し上げます。お客さまからの信頼を**失いかねない**ことだと重く受け止め
ております。すぐうえの者に報告し、ほうこく かいぜんいたします。本日は誠に申し訳
ございませんでした。

かんが 考えてみよう

きゃく なん たい おこ
お客さまは、何に対して怒っていますか。スタッフの対応で、よかった点はどこですか。
せんせい ともだち はな
先生や友達と話してみましょう。

ぶんぼう かくにん 文法を確認しましょう

ぶんぼう れいぶん れんしゅうもんだい かくにん
7つの文法を、例文と練習問題で確認します

1

かぎ ～限り

じょうたい つづ あいだ
～状態が続く間は

いみ じょうたい か あいだ けっか か
意味：その状態が変わらない間は、結果もずっと変わらない、という
いみ
意味。

べんきょう かぎ ごうかく
勉強しない限り、N2に合格できません。

べんきょう あいだ ごうかく
(勉強をしない間は、ずっと合格できない、ということ)

やってみよう (あ ことば かんが
に合う言葉を考えましょう)

① _____ 限り、日本のルールを守らなければならない。

② _____ 限り、日本の会社で働くことはできない。

③ _____ 限り、働きたいと思っています。

④ _____ 限り、やせません。

⑤ 雨が降らない限り、_____。

⑥ ニュースを聞く限り、_____。

⑦ 私が知っている限り、_____は、_____。

2

～ざるを得ない^え

いやでも、そうするしかない

意味：本当はしたくないが、他に方法がないので、しなければならない、
という意味。

お金がないので、働かざるを得ない。

(働きたくないが、他に方法がない、ということ)

やってみよう (に合う言葉を考えましょう)

- ① テストが近いので、_____ざるを得ない。
- ② 熱があるので、_____ざるを得ない。
- ③ 上司とけんかをしてしまったので、_____ざるを得ない。
- ④ _____ので、夢をあきらめざるを得なかった。
- ⑤ _____ので、イベントを中止せざるを得ない。
- ⑥ _____ので、歩いて帰らざるを得なかった。

3

～というものではない

いっぽんてき い
一般的にそう言われていても…

いみ せけん い かなら い
意味：世間でそう言われていても、必ずしもそうだとは言えない、という
いみ
意味。

しゅくだい

宿題はすればいいというものではない。

だ まちが い だいじ
(出すだけではなく、間違いがなく、字もきれいなことが大事)

やってみよう (あ ことば かんが
に合う言葉を考えましょう)

- ① レストランは、_____ばいいというものではない。
- ② 漢字が読めたら、N2に_____というものではない。
- ③ お金があれば、_____というものではない。
- ④ _____ば、日本語が上手になるというものではない。
- ⑤ _____からといって、給料が高いというものではない。
- ⑥ _____たら、結婚できるというものでもない。

4

～はともかくとして

それについては今は考えないで

意味：そのことは今は考えないことにして、それより他のことを話す、という意味。

見た目はともかくとして、味はおいしい。

(見た目のことは置いておいて、味については…)

やってみよう (に合う言葉を考えましょう)

- ① _____ はともかくとして、したい仕事ができる会社で働きたい。
- ② _____ はともかくとして、水着を買った。
- ③ テストの _____ はともかくとして、やれるだけのことはやった。
- ④ 理由はともかくとして、遅れるときは、_____。
- ⑤ 予算はともかくとして、_____。
- ⑥ この服は値段はともかくとして、_____。

5

～かねない

(悪いことが) 起こるかもしれない

意味：このままだと、悪い結果になる可能性がある、という意味。よくないことについて使う。

たくさん雨が降ったら、バスが遅れかねません。

(バスが遅れる可能性がある、ということ)

やってみよう (に合う言葉を考えましょう)

- ① エアコンをつけたまま寝たら、_____ かねない。
- ② N2に合格しなかったら、_____ かねない。
- ③ 彼女が作った料理を食べなかったら、_____ かねない。
- ④ _____ たら、事故を起こしかねない。
- ⑤ _____ たら、地球がなくなりかねない。
- ⑥ 大切なことを忘れかねないので、_____。

6

～というより

AよりBの方が近い

意味：Aとすることもできるが、それよりもBと言ったほうが正確だ、という意味。

(アニメの女の人(おんな)は) 美人(びじん)というより、かわいい。

(「美人(びじん)」というより「かわいい」が近い、ということ)

やってみよう (に合う言葉(あ)を(ことば)考え(かんが)ましょう)

① 田中(たなか)さんは、運動(うんどう)が苦手(にがて)だ。走る(はし)というより _____ ように見える(み)。

② 信号(しんごう)の色(いろ)は、青(あお)というより _____。

③ 彼女(かのじょ)は、恋人(こいびと)というより _____ のみたい(ひと)な人(ひと)だ。

④ _____ というより、やら(かん)されているという感じ(かん)だ。

⑤ A：喫茶店(きっさてん)にでも行(い)かない？ _____ というより、ちょっと休憩(きゅうけい)したいから。 B：うん、いいよ。

⑥ _____ は、_____ というより _____ だ。

7

～てはられない

そのままの状態じょうたいではられない

意味：そのことをしている状態じょうたいのままではられない（時間じかんがない、状況じょうきょうが許ゆるさないなど）という意味。

いま じはん じ ひこう き の
今、8時半。10時の飛行機ひこうきに乗のるなら、ゆっくりしてはいただけません。

（時間じかんがないので、ゆっくりできない、ということ）

やってみよう（にあう言葉ことばをかんがえましょう）

- ① 忙しいいそがいので、_____てはいただけません。
- ② 明日あしたテストがあるので、_____てはいただけません。
- ③ 何時間なんじかんも_____てはいただけません。先さきに行いきましょう。
- ④ 一生いっしょうどくしん独身ではられないので、_____ことにした。
- ⑤ 壊れこわそうな自転車じてんしゃに乗のってはいただけないので、_____。
- ⑥ _____から、親おやに頼たよってばかりはいただけません。

3

かいわ かくにん 会話で確認しましょう

セクション1の会話を思い出しながら、空欄に合う言葉を入れましょう。答えは最後のページにあります

きゃく
客

ちょっと、責任者せきにんしゃを呼んでちょうだい！このホテルのサービスどうなっているの！私わたしが **A** 限り、このホテル、こんなにひどいサービスじゃなかったのに。

スタッフ

たいへんもう わけ
大変申し訳ございません。どのようなことがございましたか。

きゃく
客

へや そうじ
部屋の掃除はできていないし、スタッフの態度たいども最悪さいあく。ホテルって、ただ **B** というものではありませんよね？今のこのホテルのサービスは、 **C** というより、ただの作業さぎょうですよ！

スタッフ

そのようなことがあったのですね。申し訳もう わけございませんでした。

きゃく
客

こっちだって、せっかく旅行りょこうで泊まりとにきたんだから、言いたくないわよ。でも、あまりにもひどくて、 **D** てはられないのよ！クレームを **E** ざるを得えないの！

スタッフ

たいへんもう わけ
大変申し訳ございませんでした。当ホテルの **F** として、心よりお詫び申し
あ きゃく しんらい **G** かねないことだと重く受け止めており
ます。このことは、すぐに上の者に報告し、改善いたします。本日は誠に申
わけ
し訳ございませんでした。

4

じぶん かんが
自分で考えてみましょう

こんど きゃく じぶん かんが
今度は、客のせりふを自分で考えます。クラスメイトとロールプレイしてみましょう

やってみよう

あなたが経験した（または想像した）ホテルでの困った出来事を考えて、客のせりふを完成させましょう。ペアになって、客とスタッフを演じてみましょう。

きゃく
客

ちょっと、責任者（せきにんしゃ）を呼んでちょうだい！このホテルのサービスどうなっているの！私（わたし）が知っている限り（かぎ）、このホテル、こんなにひどいサービスじゃなかったのに。

スタッフ

たいへんもう わけ
大変申し訳（わけ）ございません。どのようなことがございましたか。

きゃく
客

ホテルって、ただ泊（と）まれたらというものではありませんよね？今のこのホテルのサービスは、サービスというより、ただの作業（さぎょう）ですよ！

スタッフ

そのようなことがあったのですね。もう（もう）申し訳（わけ）ございませんでした。

きゃく
客

こっちだって、せっかく旅行で泊まりにきたんだから、言いたくないわよ。
でも、あまりにもひどくて、言わないではいけないのよ！クレームを言わ
ざるを得ないの！

スタッフ

たいへんもう わけ
大変申し訳ございませんでした。当ホテルの_____として、
こころ わ もう あ きゃく しんらい うしな
心よりお詫び申し上げます。お客さまからの信頼を失いかねないことだと
おも う と
重く受け止めております。このことは、すぐに上の者に報告し、改善いたし
ます。本日は誠に申し訳ございませんでした。



つか ひょうげんしゅう 使える表現集

クレーム対応の場面で使える、丁寧な言い方をまとめました

- ^{たいへんもう わけ}大変申し訳ございません。
- どのようなことがございましたか。
- そのようなことがあったのですね。
- ^{こころ わ もう あ}心よりお詫び申し上げます。
- ^{きやく しんらい うしな おも う と}お客さまからの信頼を失いかねないことだと重く受け止めております。
- ^{うえ もの ほうこく かいぜん}すぐに上の者に報告し、改善いたします。
- ^{ほんじつ まこと もう わけ}本日は誠に申し訳ございませんでした。

メモ

これらの^{ひょうげん}表現は、ホテルだけでなく、レストランや^{みせ}お店など、いろいろな^{せつきやく ばめん}接客の場面でも使うことができます。^{こえ}声に出して、^{なんど れんしゅう}何度も練習してみましょう。



かいとう
解答

セクション3「かいわ会話でかくにん確認しましょう」のかいとう解答です

- | | | |
|---|----------|---------------------------|
| A | 知っている | ～ <small>かぎ</small> 限り |
| B | と泊まればいい | ～というものではない |
| C | サービス | ～というより |
| D | 言わない | ～てはられない |
| E | 言わ | ～ざるを <small>え</small> 得ない |
| F | スタッフ | (<small>ごい</small> 語彙) |
| G | ない
失い | ～かねない |

セクション2のれんしゅうもんだい練習問題は、自分で文を作るじぶんぶんつくもんだい問題なので、決まったきこた答えはありません。先生や友達に見てもらいましょう。