

ホテルインターンシップ事前日本語トレーニングのシラバス開発の試み

何 建軍

要旨

中国の大学や専門学校では、学生が企業等で一定期間の実習を行うことが卒業要件とされている。広東省旅遊学校では、2008 年から、日本語や観光専門技能を内容とする試験に合格した学生に日本のホテルで実習させるというインターンシップ・プログラムを実施している。本稿では、2010 年度実習修了生 33 名の報告書調査とフォローアップ調査、現役実習生へのアンケート調査とインタビュー調査、日本人スタッフへのインタビュー調査を行い、「課題 1: 実習生はどんな職務に就いているか。職務遂行上、だれと多く話しているか」「課題 2: 実習生は実習中、どんな困難や問題に遭遇するか」を明らかにした上で、「課題 3: 困難や問題を解決するためにどのような言語行動が必要かを明らかにし、その言語行動に基づいた Can-do からなるシラバスを開発する」ことを試みた。

〔キーワード〕 ホテル実習生、事例調査、JF 日本語教育スタンダード、Can-do、言語行動

1. 研究背景

1.1 日本インターンシップと事前日本語トレーニング

中国の大学や専門学校では、学生が社会に出て企業等で一定期間の実習を行うことが卒業要件とされている。広東省旅遊学校では、2008 年から産学官の連携の枠内で1年間の「日本インターンシップ・プログラム」を行っている。筆記試験（日本語能力試験 N3 レベル）と本校の日本語教師による面接試験、ホテル人事部門による面接試験に合格した学生が、約1年間日本のホテルでホテル全般の業務を実習しながら、①日本語・日本文化の学習、②日本のホテル・サービス技能の学習、③国際交流（友達を作る）に取り組んでいる。

広東省旅遊学校では、日本での実習に先立ち、毎年 20 名前後の学生を対象にした事前トレーニングを実施している。事前トレーニングは1ヶ月間の中国国内のホテル実習と日本語トレーニングから構成されている。2008 年から 2011 年にかけての事前日本語トレーニングの資料と時間数は、以下の表 1 の通りである。

表 1 2008 年から 2011 年にかけての事前日本語トレーニング

年度	時間数 (週×コマ)	授業資料
2008 年	24×16=384 (1 コマ 45 分)	日本語能力試験 2 級問題集 実習ホテルの紹介パンフレット等
2009 年	16×16=256 (1 コマ 45 分)	日本語能力試験 2 級問題集 実習ホテルの紹介パンフレット等
2010 年	16×16=256	日本語能力試験 2 級問題集

	(1 コマ 45 分)	実習ホテルの紹介パンフレット等、『飯店日語』 日本文化（ドラマ・アニメ中心、教科書なし）
2011 年	16×16=256 (1 コマ 40 分)	日本語能力試験 2 級問題集 実習ホテルの紹介パンフレット等、『飯店日語』 日本文化（ドラマ・アニメ中心、教科書なし）

実習終了後に旧日本語能力試験 2 級に合格できるように、同級問題集を使用した。教科書に関しては、日本のホテルでの実習に特化した教科書がないため、実習ホテルの紹介パンフレット等を使い、2010 年からは『飯店日語』を導入した。また、日本に関する知識を増やすために、ドラマ・アニメ等を教材とした。

広東省旅遊学校では、2009 年から実習生修了生の意見や体験談を聞く機会として、年に 1 回の帰国実習生報告会（懇談会）を開いている。2010 年度帰国実習生報告会（懇談会）にて出された実習修了生の主な声を以下の表 2 にまとめる。

表 2 2010 年帰国実習生報告会（懇談会）の記録

<p>学校長 1 名、副校長 3 名、一部の帰国実習生が参加した。校長に学校の教育、特に事前日本語トレーニングに対する意見や実習先での体験談を求められて、学生が口頭で自由発表を行った。</p> <p>① 日本では、一般のスタッフから社長まで必死に現場で仕事をする。</p> <p>② 実習先では、4、5 種類の作業について日本語の説明を受けたが、その日本語が難しかった。最初はボディランゲージ（非言語行動）で 1 日の実習スケジュールを理解するしかできなかった。</p> <p>③ 敬語・サービス日本語、日本料理、地名、名前等のトレーニングをもっと強化しなければならない。</p> <p>④ スタッフとのコミュニケーションは礼儀や日本語等で難しかったことがある。</p> <p>⑤ （日本語）教科書にない内容や勉強したことのない内容が数多く出た。</p> <p>⑥ 事前の 1 ヶ月の国内のホテル実習（非日本語トレーニング）は役に立った。</p>

上記の表の②～⑤の意見は事前日本語トレーニングの内容が不十分であることと、実習生達が日本語でトラブルに遭ったことを示している。

1.2 『飯店日語』の分析

現在事前日本語トレーニングでは 2010 年から『飯店日語』という教科書が使用されている。同書を場面（話者と場所）、話題の視点から分析した結果、①扱われている場面は、ホテルのフロント、客室、飲食部門、エンターテインメント部門、会議展示部門であること、②ホテルスタッフと客の対話場面が 130 場面のうち、約 120 場面を占めていること、③ホテルスタッフ間の対話が 1 場面しかないこと、④場面是北京のホテルで、登場人物や料理の名前等も中国のものが多いことがわかった。他に、各章の執筆者が異なっているため、「係」「係員」「李さん」「従業員」「フロント」「受付」「交換手」「交換台」「接客係」「代表」「ルームメイド」「アナウンス」「ウェーター」等、同じ職務であっても、ホテル側のスタッフの名称等が統一されていないこともわかった。上述した 2010 年度帰国実習生報告会（懇談会）の結果を考えると、この教科書だけでは事前日本語トレーニングに期待される日本語能力の向上や日本語・日本文化に関する知識・情報を獲得することは十分にはできないと考えられる。

2. 先行研究

2.1 シラバス開発の先行研究について

ホテル業務や観光業務を行う上でどのような日本語能力が必要になるかについての先行研究は、管見の限りでは多くない。

中井・千葉（2011）は、タイにおけるホテルビジネス用日本語のシラバス・カリキュラム作成のために日本人観光客へのアンケート調査を行い、その結果を報告している。この報告によれば、タイの日本人観光客は、①「外国だから日本語が通じないのは仕方がないが、日本語が通じたら嬉しい」と感じており、日本語ができるタイ人スタッフの存在が重要だと考えている、②ホテルのフロントやレストランではかなり日本語が通じるが、日本人観光客は観光相談やトラブル処理等の際にも日本語が通じたらいいと考えている、③タイ人スタッフには、丁寧な日本語使用ではなく意思疎通ができる日本語能力を期待している、等の点が明らかにされている。

ラクトマナナ（2006）は、マダガスカル人日本語ガイドのための「観光日本語」シラバス作成のために、既存の教材の分析・検討、マダガスカル人日本語ガイドへのアンケート調査やインタビュー調査、日本人バスガイドの発話の観察記録等の各種データを収集し、その分析結果から到達目標を設定し、【場面】【機能】【文型・表現】【語彙】の4つの項目からなるシラバスを作成した。

ソブダー（2010）は、モンゴル国立科学技術大学に観光日本語に特化したコースを新たに開設するために、①学習者のニーズ調査、②日本人バスガイドの発話の観察、③一般日本人に対するアンケート調査、④モンゴル人日本語ガイド及びガイド経験を持つ学習者に対するアンケート・インタビュー調査、⑤観光会社の社長やマネージャーへのインタビュー調査を行い、観光日本語のシラバスとモデル文を作成した。シラバスは、場面ごとに【場面（ステップ）、（行動）】【文法】【語彙】【ガイドのマナー】【ツアー客の質問】の5つの項目からなる。モデル文は文法・語彙の配列に反映させた。

プーリク（2010）は、ホテル日本語や観光日本語ではないが、自身の所属機関の学習者や経営者、教師への調査を実施し、学習者の日本語使用環境の現状とコースの問題点を明らかにした上で、JF日本語教育スタンダード（以下、JFSと略記）を参考にし、言語活動Can-doを中心としたシラバスを開発した。さらに、新シラバスを教えるための授業の枠組みを設計し、実験授業を行い、実行可能性と改善方法を検討した。

これらの先行研究は共通して、シラバスやカリキュラム作成のために、実際の場面やそこでやりとりされる日本語の使用実態をアンケート調査やインタビュー調査、さらには観察等の方法を用いて明らかにし、そこで得られたデータの分析結果をシラバス作成に生かしている。本研究は、日本のホテルで約1年間の実習を行う中国人学生が実習中に日本語を使って仕事する上でどのような問題や困難に遭遇するか、そしてその問題や困難を解決するためにどのような日本語能力が必要になるかを明らかにすることを目的としており、上掲の先行研

究で用いられたさまざまな調査方法を参考に研究方法とデータ分析方法を考えた。また、本研究では、プーリク（2010）を参考に JFS の枠組みを活用したシラバス開発を試みる。

2.2 JFS の枠組み活用について

国際交流基金（2010）によれば、JFS は欧州評議会による「言語のためのヨーロッパ共通参照枠（Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment）」（以下、CEFR と略記）の言語教育政策の考え方を基に、日本語の教え方、学び方、そして学習成果の評価の仕方を考えるために開発されたツールであり、言語の熟達度が A1、A2、B1、B2、C1、C2 の 6 つのレベルに分けられている。A は基礎段階の言語使用者（Basic User）、B は自立した言語使用者（Independent User）、C は熟達した言語使用者（Proficient User）のレベルである。そして、言語の熟達度は「～ができる」という形式の能力記述文（Can-do）で細かく書かれている。本研究では、以下の理由から、言語活動 Can-do¹ を中心としたシラバスを開発する。

- ① Can-do ではどんな条件で何がどれだけできるかがはっきりしているので、学習目標が明確にされやすい。そして、教師と学習者の間で学習目標を共有しやすい。
- ② 実習生が置かれた環境は実践の場であり、社会人としての活躍が期待されている。できることとできないことは実習先ですぐに検証されるので、Can-do を使うことで教室教育と実習先の関連付けがしやすくなる。
- ③ Can-do 項目ごとに学習者の学習結果をチェックすることで、到達度が測りやすくなる。
- ④ Can-do を使い、学習者が学習を通して何ができるようになったか、まだ何ができないか、自己評価しやすいというメリットがある。

2.3 Can-do 記述文の作成について

国際交流基金（2009）によると、グループ・プロフィールとは、特定の目的集団に必要な言語使用場面を集団ごとにまとめたものである。本研究は、日本のホテルで実習する中国人日本語学習者の日本語能力を記述することを目的としており、その意味で「ホテルインターンシップのための日本語」というグループ・プロフィールを考えることができる。上掲書によれば、グループ・プロフィールは、(1) グループ・プロフィールの名称を決める、(2) 特定の学習者集団のための使用場面を作成する、(3) 使用場面に必要となる要素を記述する、(4) 要素を能力記述文に適合させる（どのレベルに相当するか）、(5) 新しい能力記述文（現場 Can-do）を作成するという手順で作成される。

国際交流基金（2010）によると、1 つの活動 Can-do は「条件＋話題・場面＋対象＋行動」から構成されている。また、すでに目標のあるコースのための Can-do は、「コースの概要を確認する」「すでにある目標を見直す」「言語活動を確認する」「言語活動のカテゴリーを確認する」「レベルを確認する」という順序で作成すると説明されている。

本研究が取り扱うコースは、すでに約 2 年間日本語を学習したホテルインターンシップの

学生を対象とする約6ヶ月の事前日本語トレーニングであり、特定の学習者集団のための特定のコースとすることができる。そこで、上掲の2つの文献を参考にし、(1) グループ・プロフィールの名称を決める、(2) 使用場面を調査で明らかにする、(3) 使用場面に必要な言語行動を明らかにする、(4) 言語行動のレベルを確認する、(5) 現場 Can-do を作成するという手順でグループ・プロフィールの Can-do を作成した後、(6) コースの概要を確認し、目標を見直す、(7) コースのための Can-do を選定するという手順で Can-do を選定する。

3. 研究課題

本研究は、以下の3点を研究課題とする。

課題1: 実習生はどんな職務に就いているか。職務遂行上、だれと多く話しているかを明らかにする。

課題2: 実習生は実習中、どんな困難や問題に遭遇するかを明らかにする。

課題3: 困難や問題を解決するためにどのような言語行動が必要かを明らかにし、その言語行動に基づいた Can-do からなるシラバスを開発する。

4. 研究方法

4.1 職務内容調査

課題1を解明するために現役実習生および実習修了生に対する職務内容調査を行った。調査票は、中央職業能力開発協会(2009)を参考に作成した。同協会は、さまざまな「職業能力評価基準」を作成してきているが、2004年に(社)日本ホテル協会と共同で「ホテル業のための職業能力評価基準」を作成し、2009年にはその改訂版を出している。今回の調査では、同評価基準を参考に現役の実習生および実習修了生の職務内容を明らかにするための調査票(参考資料1を参照)を作成した。質問項目は、①どんな職務についているか、②どんな職務を体験したか、③<対客>と<対スタッフ>、どちらとの対話量が多いと感じているか、の3点であった。

調査対象者は現役実習生18名(2012年4月末時点で、日本の3か所のホテルで実習を行っていた)と実習修了生6名(2012年4月時点で、中国で観光業の仕事に就いていた)、計24名であった。

調査方法は、上述した調査票を調査対象者にメールで送り回答を求めた。回答内容が不明な場合は、さらに口頭およびメールによるフォローアップ調査を行った。

4.2 事例調査

課題2を解明するために、実習修了生と現役実習生に対する事例調査(参考資料2参照)を行った。調査項目は、実習中、どのような問題点や困難に遭遇したかであった。

実習修了生に対する事例調査は、2010年度修了生(33名)の「実習報告書」を分析し、

どのような問題点があったか、事例を抜き出した。現役実習生に対する事例調査は、2012年4月時点で、日本国内の3か所のホテルで実習を行っていた18名の実習生へのアンケート調査で、問題点や解決が難しかった事例を具体的に挙げてもらった。その後、アンケート結果で得た情報について、「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「どうした」という5つの主要要素を補完し、加えて他に何か困った事例がなかったかを追加質問するために、日本国内の2か所のホテルで12名の実習生にインタビュー調査を行った。これらの一次調査の結果、不明瞭な部分があった場合は、電話・メール等でフォローアップ調査を行った。

4.3 日本人スタッフに対するインタビュー調査

課題3において、具体的な問題点や解決が難しかった事例にどのように対応すればいいかを考えるために、実習生とともに働いている日本人スタッフにインタビュー調査を行った。調査は、実習生が働いている2か所のホテルに筆者が直接赴き、日本人スタッフに話を聞いた。1つのホテルでは8名、もう1つのホテルでは3名、計11名のスタッフの協力を得た。インタビュー調査の形態は、前者のホテルでは集団面接の形での半構造化インタビュー調査、後者のホテルでは、一対一の半構造化インタビュー調査であった。質問項目は、「事例調査で明らかになったような問題点や解決が難しい状況にどのように対応すればいいか」であった。

5. データ分析

5.1 課題1

「実習生はどんな職務に就いているか。職務遂行上、だれと多く話しているか」について、職務内容調査の結果、以下の点が明らかになった。

現役実習生が調査実施時に就いていた職務は、レストラン・宴会場（調理も含む）12名、客室4名、フロント2名（計18名）であった。実習開始時から調査実施時までの間に体験した職務について、18名が複数の職務を体験したと答えた。延べ人数で見ると、レストラン・宴会場が18名、客室が12名、フロントが2名であった。その他、ソムリエ（3名）、店舗管理職務（1名）という回答もあった。

実習修了生が就いていた職務は、延べ人数で見ると、レストランが6名、宴会場が6名、客室、調理が各々2名、ソムリエが5名で、他に、ロビーサービス、コンシェルジェ、店舗管理職務等の仕事を手伝った修了生もいたことが明らかになった。

職務上、客と日本人スタッフのどちらと多く話したか、実習生の対話量に関する意識調査の結果は、以下の表3のようにまとめられた。

表3 対話量調査の結果

	客	日本人スタッフ	どちらとも言えない
現役実習生	2名	12名	4名
実習修了生	0名	4名	2名

ホテルの日本人スタッフとの対話が多いと感じている実習生および実習修了生が16名(全体の67%)で最も多かった。反対に客と日本語で話すことが多いと感じている実習生はあまり多くないことが明らかになった。実習生が実際に誰と話しているかを考える上で非常に興味深い結果となった。

現役実習生および実習修了生に上述の調査を行った後、両者に対してフォローアップ調査を行った。質問項目は、①主要な職務以外にどのような職務があるか、②実習期間中、担当した職務はどのように変わったか、の2点であった。現役実習生に関しては、残りの実習期間中に担当する職務は何かを追加質問した。結果、以下の点が明らかになった。

- 繁忙期には立場や担当如何にかかわらず、協力し合って必要な職務を遂行する。
- ソムリエ、店舗管理、ロビーサービス、コンシェルジュ等の職務を手伝うこともある。
- レストラン・宴会場での職務から始まり、個人の興味・関心や日本語の上達度、実習での活躍如何により、フロントや調理へ職務が変わっていく。

5.2 課題2

5.2.1 修了生事例調査

筆者は2010年度実習修了生(33名)の実習報告書をレビューし、困ったことと難しかったことの事例を集めた。その結果、29件の事例が得られた。そのうち、具体的に何が起こったかが書かれていない事例が10件あった。この10件の事例の内容を補完するために、関係実習修了生に、メールや電話でフォローアップ調査を行った。その結果、補完できた事例が5件、実習修了生が思い出せなかった事例が3件、連絡できなかった事例が1件であった。

この調査では以下のような注意すべき事例が1件あった。

上司や先輩とのやり取りで、常体で聞かれて、敬体で返事したら、向こうに本当にわかっているかと疑われた。常体でこたえた時は、そんな問題はなかった。

この事例からは、その実習修了生が上司や先輩に対して敬体を使うと意思がよく伝わらないが、常体を使えば問題がないと思っているように読める。これは、普段の教育現場で教えられている「目上の人には敬語を使う」という知識と反対の考えなので、現役実習生とホテルの日本人スタッフにその是非をインタビュー調査で詳しく聞いてみた。すると、実習生は、「工作中、敬体を使わずに常体を使うスタッフが多い」「常体を使えば、スタッフと仲良くなれる感じがする」と述べた。これに対して、ホテルのスタッフは、「話したことがわかっているかいないかは、実習生が敬体を使うか常体を使うかとは関係がない、間違った日本語で返事した場合は、多分わかっていないと思ったりする」「基本的に敬語を使い、特にお客様がいる場合は、スタッフに対してもため口等を使ってはいけない」「敬語の使用は人によって違う。敬語を使わなくても気にしない上司やスタッフがいる」と述べた。これらのコメントから考えると、「実習生が本当にわかっているかどうかと疑われた」のは「敬体で返事をした」からではなく、「間違った日本語」だったからだと考えられる。この事例を報告した実習生は、敬体を使って返事をしたものの、うまく使えず、間違った敬体を使ってしまったと考えられる。

この事例から、実習生は敬体と常体の入り混じった言語使用環境に置かれていること、不適切な言語使用で誤解を生む可能性があること、待遇表現を使わなくてもいい上司・先輩がいる（待遇表現の使用には個人差がある）ことがわかり、その3点を日本語指導で考慮に入れる必要がある。

5.2.2 現役実習生事例調査

現役実習生に対するアンケート調査で得られた事例は40件あった。40件の事例を整理したところ、「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「どうした」という5要素を完全に満たしていない事例が23件あった。それを補完し、他に困った事例がなかったかを確認するために、現役実習生に対する集団インタビュー調査を行った。筆者が直接ホテルに赴き、Aホテルの6名およびBホテル6名とそれぞれインタビューを行い、録音しメモを取った。結果として、問題の23件を補完し、加えて新しい事例17件を集めることができた。

以上の、「帰国修了生事例調査」(29件)、「現役実習生事例アンケート調査」(40件)、「現役実習生集団インタビュー調査」(17件)から集めた事例は、全部で86件である。その86件の事例を「言語行動の有無」「相手・場所」「現象」の3つの視点から分類・整理した。

5.2.3 言語行動の有無

まず、事例の中に「聞く」「話す」「読む」「書く」のいずれかに関する記述があるかどうかを基準とし、86件の事例を「言語行動を伴う事例」と「言語行動を伴わない事例」とに二分した。その結果、言語行動を伴う事例は73件で、言語行動を伴わない事例は13件であった。言語行動を伴う事例を相手・場所・現象別に次の5.2.4と5.2.5で説明する。

5.2.4 相手・場所別の事例分類

ホテルで使われている日本語は、客と話すかスタッフ間で話すかによって、大きな違いがあると思われる。そこで、まず、事例を「相手」の視点から、<対スタッフ><対客>に二分した。ただし、以下に例示したような<相手が特定できない>事例も少なからず見られた。

<相手が特定できない>事例の例

- | |
|---|
| ①初めのころ、自信がなくて日本人とのやり取りを恐れて避ける傾向があった。
②和風宴会場で跪いて障子を開け閉めして、料理を出した。70歳ぐらいのお婆さんも同じようにしていた。 |
|---|

①のケースは、客か日本人スタッフかを問わず、やりとりを避ける傾向があったということであり、②のケースは、日本語を使って何か問題があったということではなく、宴会場でのサービス方法（例えば、宴会場では跪いて障子を開け閉めし、料理を出すというサービス方法）が難しく困ったという事例であった。これらの事例を<相手が特定できない>に入れた。

次に、事例に述べられた問題が起こった「場所」によって事例を分類・整理した。結果は、表4のとおりである。表中の（ ）の中は言語行動を伴わない事例数を表している。

表4 相手・場所別事例の分布表

場所 相手	宴会場	レストラン	客室	フロント	その他 (廊下やロビー等)	計
スタッフ	12 (2)	14 (2)	2 (0)	1 (1)	12 (1)	41 (6)
客	12 (0)	13 (0)	3 (0)	1 (0)	6 (0)	35 (0)
特定できない	4 (3)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	5 (4)	10 (7)
計	28 (5)	27 (2)	5 (0)	3 (1)	23 (5)	86 (13)

言語行動を伴う事例のうち、「相手」の観点から見ると、〈対スタッフ〉も〈対客〉も35件で同数であった。「場所」から見ると、〈対スタッフ〉か〈対客〉を問わず、レストランと宴会場で起こった事例が多かった。

5.2.5 問題や困難の現象別整理

ここでは、各事例において実際にどんな事件や事態が起こって問題になったのかを現象別に整理し、多い順に並べた。(言:数)は日本語言語行動を伴う事例数を表している。

① 「相手が特定できない」事例の現象 (10件 言:3件)

現象a:文化・習慣等の違いに戸惑った (4件 言:1件)

- 宴会場で跪く等のサービス作法は大変だった。
- よく「すみません」「ありがとうございます」を言う。

現象b:やりとりを避けた (3件 言:0件)

- 言い間違いを恐れて避ける傾向があった。
- 初めのころ、話をできるだけ避けた。

現象c:作業が難しかった (2件 言:2件)

- 品書きの読み方、コンピューター入力の仕方が難しかった。
- 宴会の準備のため、重くて運びにくいものを運ぶこともあったが、報告せずに我慢した。

現象d:人間関係 (1件 言:0件)

- 日本人は年上の人の方が優しい。若い人は比較的付き合いにくい。

② 〈対スタッフ〉の事例の現象 (41件 言:35件)

現象e:注意・叱責を受けた (9件 言:9件)

- 遅刻して叱られた。
- 違うトレイを使って注意された。

現象f:誤解があった (7件 言:7件)

- 不適切な答え方をしたために、相手にわかっていないと誤解された。
- お客様の注文に対応できず、逃げようとしていると誤解された。

現象g:言葉の意味がわからなかった (6件 言:6件)

- 「気が利く」と言われたが、わからなかった。
- 「ろうはま」という言葉を聞いて意味がわからなかった。

現象h:発話に困難を感じた (5件 言:5件)

- 言い方を勉強したことがない用具が多い。
- 相手の常体に敬体で返事したら、向こうにわかっているかと疑われた。

現象 i: スタッフの仕事態度が悪かった (5件 言:2件)

- 自分が怠け者なのに、私に文句を言うスタッフがいた。
- 多くの日本人は親切で友好的であるが、偏見を持っている日本人もいる。

現象 j: 中国に対する理解が不十分な日本人がいた (3件 言:3件)

- 「中国にネクタイはありますか」と聞かれたことがある。
- 「中国に爪楊枝はありますか」と聞かれたことがある。

現象 k: 文化・習慣の違いに戸惑った (3件 言:1件)

- 少し休憩を取りたかったが、日本人スタッフはすぐに自分で仕事を見つけてするので、自分も一緒にしないといけなかった。
- お菓子をくれるスタッフに、もらった時にお礼を述べ、翌日会ったら、また感謝する習慣があるようだが、よく忘れる。

現象 l: その他 (3件 言:2件)

- 日本人の「いらっしゃいませ」は「いらっしゃいません」と聞こえる。
- あるお客様がワインを隠したことを上司に報告したら、無視された。

③ <対客>事例の現象 (35件 言:35)

現象 m: 発話に困難を感じた (6件 言:6件)

- レストランのビール持込禁止のルールをお客様に説明した。
- お客様の「何という料理ですか」に答えられなかった。

現象 n: 自分がミスをした (6件 言:6件)

- お客様を違う席に案内してしまった。
- 冷(ひや)を注文したお客様にお冷(ひや)を出してしまった。

現象 o: 緊急時の対応が難しかった (5件 言:5件)

- 入れ歯を忘れたというお客様からの問い合わせがあった。
- 気を失ったお客様の対応をした

現象 p: 意味がわからなかった (4件 言:4件)

- 注文で、「一合」の意味がわからなかった。
- 方言を聞いてわからなかった。

現象 q: クレームを受けた (3件 言:3件)

- 酔っ払ったお客様に「差別した。態度が悪かった」とクレームされた。
- お茶の道具がきれいに洗われていなくてクレームを言われた。

現象 r: 聞き取れなかった (3件 言:3件)

- 声の不明瞭な年配のお客様の話が聞こえなかった。
- 「冷(ひや)」と「お冷(ひや)」は、「お」が付いているかどうか聞き分けにくい。

現象 s: 客の無理な要求に対応するのが難しかった (2件 言:2件)

- 一緒に歌おう、踊ろうと誘われたことがある。
- 無理やり話しかけてくるお客様がいた。

現象 t: 通訳 (2件 言:2件)

- 中国人のお客様のための案内や通訳が大変だった。
- 中国人のお客様に案内や通訳等をした。

現象 u: その他 (4件 言:4件)

- サインをお願いしたが、無視された。
- 頑固に自ら掃除するお客様がいた。

以上、全 86 件の事例の分類・整理作業の結果、わかったことを以下にまとめる。まず、86 件の事例のうち、「言語行動を伴う」事例は 73 件で、「言語行動を伴わない」事例は 13 件であった。「相手」の観点から見ると、＜対スタッフ＞の事例が 41 件で、＜対客＞の事例が 35 件であった。次に、「場所」の観点から見ると、＜対スタッフ＞＜対客＞を問わず、レストラン、宴会場で起こった事例が多かった。「現象」別に見てみると、＜対スタッフ＞の場合は、「注意・叱責を受けた」「誤解があった」「言葉の意味がわからなかった」「発話に困難を感じた」等が多かった。＜対客＞の場合には、「発話に困難を感じた」「自分がミスをした」「緊急時の対応が難しかった」等が多かった。＜相手が特定できない＞場合には、「文化・習慣等の違いに戸惑った」等文化・習慣に関する事例があった。

5.3 課題 3

ここでは、集めた 86 件の事例を基にし、困難や問題を解決するためにどのような言語行動が必要かを考え、その言語行動に基づいて Can-do を作成し、【事例】【活動 Can-do の種類】【Can-do のレベル】【Can-do】【文法・文型】【語彙】【ホテル文化・仕事に関する知識】から構成されるシラバスを開発する。

5.3.1 Can-do 作成のプロセス

第 2 章で見たように、特定コースの Can-do 作成のプロセスは、(1) グループ・プロフィールの名称を決める、(2) 使用場面を調査で明らかにする、(3) 使用場面に必要な言語行動を明らかにする、(4) 言語行動のレベルを確認する、(5) 現場 Can-do を作成するという手順でグループ・プロフィールの Can-do を作成した後、(6) コースの概要を確認し、目標を見直す、(7) コースのための Can-do を選定するという手順となっている。「5.3.1」では、(1) (2) (3) について述べる。(4) (5) については、「5.3.2 Can-do 作成の具体例」の章で、(6) は「5.3.3 コースの概要を確認し、目標を見直す」の章で、(7) は「5.3.4 コースのための Can-do を選定する」の章で述べる。

(1) グループ・プロフィールの名称を決める

学習者は、観光日本語専攻の学生で、日本語を 2 年間学習し、3 年目に日本のホテル・旅館で 1 年間のインターンシップを行っている。グループ・プロフィールの名称を「ホテルインターンシップのための日本語」とする。

(2) 使用場面を調査で明らかにする

前章で述べたように、今回の調査では計 86 件の事例が収集された。うち 4 件は、具体的に何が起こったか書かれていない事例であった。また、その 4 件とは別に言語行動を伴わない事例が 13 件あった。よって、具体的に何が起こったかが書かれ、かつ言語行動を伴う事例 69 件を今回の Can-do 作成に使用した。

(3) 使用場面に必要な言語行動を明らかにする

各事例の問題や困難を解決するためには、どのような言語行動が必要かを事例ごとに明ら

かにする必要がある。今回の69件の事例の中に、問題や困難を解決するために具体的にどのような言語行動を行ったかが記述されていない事例や、不適切な言語行動を行った事例や、行うべき言語行動を行わなかった事例がある。したがって、言語行動を明らかにする際、どのような言語行動が必要かを判断する基準が必要になった。本研究では、この基準を考えるために、①日本人スタッフに対するインタビュー調査、②『ホテル・旅館のサービスマニュアル』等の現場の資料収集、③「職業能力評価基準（ホテル業）」等の外部資料の収集を行った。「職業能力評価基準（ホテル業）」の「宿泊（客室やフロント等）」、「レストラン」、「宴会」の職務に必要とされる能力ユニットや現場から収集したマニュアル等を分析し、「実習生は学ぶ立場であること」「インターンシップの3つの目標」「日本人スタッフに対するインタビュー調査の結果」の3点と合わせ、以下の表5「ホテル実習の行動参照基準」を作成し、言語行動分析に使用した。

表5 ホテル実習の行動参照基準

自己管理を行う	①時間、気持ち、生活、学習等の管理を行う。 ②勤勉さ、誠実さ、向上心のある人になる。 ③郷に入れば郷に従え。
学習に励む	④「日本語」「日本文化」「日本のサービス技能」を学習・活用する。 ⑤ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない。また、ミスを学びのチャンスに変える。 ⑥積極的に上司・同僚の教育・注意を受け、成長する。
実習に励む	⑦企業理念や社是等企業が目指すビジョンやそれに沿って策定された部門方針を理解し、積極的に職務を遂行する。 ⑧作業マニュアルに従い、専門的に正しく行動する。 ⑨常にホテルの利益を考え、行動する。
協力を行う	⑩関係者・関係部門と連携しながら円滑に職務を遂行する。 ⑪「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。 ⑫難しい作業があったら、助けてもらう。逆に、人を助ける。
交流を行う	⑬相手の異なることを尊重・配慮しながら、積極的に礼儀正しく交流する。 ⑭誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。 ⑮「聞いてわからない」「言いたいことが言えない」等の困難に誠実に直面し、聞き返したり、他の表現方法で補充したりしてコミュニケーションを円滑にする。
ホスピタリティを 実践する	⑯安全で快適なサービスを楽しむ場を提供・維持するのに努める。 ⑰笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する。 ⑱無理な要求を言うお客様に対しても、礼儀正しく対応する。難しいと思う場合は、日本人スタッフに助けてもらう。 ⑲お客様の心理を理解するとともに、お客様が何を望んでいるかを自ら把握しそれを接客に活かす。

5.3.2 Can-do 作成の具体例

上述の手順で69件の事例から延べ169のCan-doが作成された。CEFRのレベル別にみると、A1レベルが21、A2レベルが81、B1レベルが55、B2レベルが12であった。ここでは、＜対スタッフ＞と＜対客＞の事例をそれぞれ1つずつとりあげ、Can-do作成方法の詳細を説明する。

5.3.2.1 <対スタッフ>の例

次の事例（参考資料3の事例3）を取り上げて説明する。

相手	場所	事例
スタッフ	レストラン	バイキング形式のレストランで、蕎麦がないのに気づいて、大トレイで追加したところ、お客様に子供の椅子を持ってくるように頼まれた。椅子を持ってこようとしたときに、あるスタッフ（上司）に「大トレイでとってはいけない」と注意された。「椅子を取ってきてから、説明してもいいですか」と言ったら、「私の話を良く聞け」と怒られた。

1) 必要な言語行動を確認する

まず、事例の中に述べられた言語行動は、「上司の注意を聞いて理解する」「自分の事情を説明する」「上司の叱責を聞く」の3つである。この事例は、お客様に頼まれた作業をしている時、上司に別のことを言われた事例で、結果は「上司に怒られた」となった。原因としては、次の2つが考えられる。1つは、ホテルの作業ルールに違反して「大トレイで蕎麦を追加した」こと、もう1つは、注意された後の対応である。最初の問題点は、ホテルの作業ルールにしっかり従っているかどうかの問題であって、言語行動とは関わりがないので、本研究では、2つ目の原因についてその問題解決をどうするかに焦点を当てる。一般に客の申し付けに対応しているとき、上司の注意が重なってきた場合、客の申し付けへの対応を優先すべきだと考えられるが、ホテル実習の行動参照基準（上掲の表5参照）の「学習に励む」⑤によれば、ミスをしたら、正直に「謝る」べきである。また、同基準の「協力を行う」⑪によれば、今の状況（自分が何をしているか）を上司に丁寧にしっかり説明し、指示を受けるべきである。よって、「上司の注意を聞いて理解する」「*謝る」「自分の事情を説明し、指示を仰ぐ」「*指示を受ける」の4つの言語行動がこの事例から考えられる（*は実際の事例には欠けていたため、今回のCan-do作成に当たり補足した言語行動である。以下同じ）。

2) 言語行動のカテゴリーを確認する

言語行動、対象、場面から、上述の4つの言語行動は、CEFRの「やりとり」の「共同作業中にやりとりする」のカテゴリーに属していると考えられる。

3) レベルを確認する

上述の4つの言語行動にCEFRの「共同作業中にやりとりをする」の中から該当するCan-doを探した結果、「上司の注意を聞いて理解する」「自分の事情を説明する」「上司の指示を受ける」はCEFR247²、CEFR244、CEFR249に該当することがわかった。「共同作業中にやりとりをする」の中に、「謝る」に関するCan-doはないが、「社交的なやりとりをする」のB1レベルのCEFR191の「驚き、幸せ、悲しみ、興味、無関心等の感情を表現し、また相手の感情に反応することができる」と類似する記述があるので、B1レベルと確認した。詳細は以下の表6の通りである。

表6 <対スタッフ>の例の Can-do

関連 Can-do	レベル	言語行動の詳細
CEFR247	A2	スタッフの注意、指導等を聞いて、ポイントを理解することができる。
ない	B1	ホテルの決まりに違反したミスをして、上司に注意されたら、許してもらえるように自分の反省や改善の意志について、言葉や話し方を調整しながら、謝ることができる。
CEFR244	B1	お客様に頼まれた作業をしている時、上司に別のことを言われた場合、自分が何をしているか等の状況を簡潔に説明し、柔軟に指示を受けることができる。
CEFR249	A2	日本人スタッフの簡単な指示等を聞いて理解し、適切な言葉とお辞儀で、簡潔な確認を含めた返事をするすることができる。

5.3.2.2 <対客>の例

次の事例（参考資料3の事例27）を取り上げて説明する。

相手	場所	事例
お客様	宴会場	自分が担当していないエリアの酔っている人（客2）が頻繁に声をかけてきた。ちょうどこちらも別の客（客1）の注文を受けていたので、忙しくて、少々お待ちくださいと言ったが、「差別した。サービスの態度が悪かった」と、私がクレームを受けた。その後、上司もお客様からクレームを受けた。

1) 必要な言語行動を確認する

まず、事例の中に記述された言語行動は、「客1の注文を受ける」「客2の申し付けを聞く」「客2に待っていただく」「客2のクレームを聞く」の4つである。この事例の場合、客2のクレームに対してどのように対応すればいいかが一番重要である。事例の中には具体的な解決行動はなかったが、土屋（2007）によれば、この場合、クレームをした客2に対して、「①気持ちを理解する、事実を把握する、②解決案を提示する、解決策を実行する、③誠意を表現する、人間関係をつくる」という手順で対応することが必要となる。つまり、「クレームを聞き、客2の状況を理解する」「*客2に対して解決案を提示する」「*客2に対する誠意を表現する」という3つの言語行動が必要である。また、上司もお客様からクレームを受けたので、ホテル実習の行動参照基準（表5）の「協力を行う」⑩によれば、「*上司に報告する」という行動を補足すべきだと考えられる。従って、この事例の言語行動は次の通りである。それは、「客1の注文を受ける」「客2の申し付けを聞く」「客2に待っていただく」「*客1にお詫びする」「客1の注文を受ける」「客2のクレームを聞く」「*解決案を提示する」「*誠意を表現する」「*上司に報告する」である。

2) 言語行動のカテゴリーを確認する

上掲の9つの言語行動のうち、最後の「*上司に報告する」以外の8つの言語行動は「やりとり」の活動 Can-do の中の「店や公共機関でのやりとり」のカテゴリーに、そして、「*上司に報告する」は「共同作業中にやりとりをする」のカテゴリーに入ると考えられる。

3) レベルを確認する

「店や公共機関でのやりとり」の中から上掲の8つの言語行動に相当する Can-do を探した結果、「客1の注文を受ける」「客2の申し付けを聞く」「客2のクレームを聞く」「*解決案

を提示する」「*誠意を表現する」はそれぞれ JFS254³、JFS254、JFS 242、JFS242、CEFR253 に相当することがわかった。「*上司に報告する」は CEFR の「共同作業中にやりとりをする」の中の CEFR241 に相当することがわかった。「客2に待っていただく」「*客1にお詫びする」で使う表現は「少々お待ちくださいませ。すぐ参ります」と「大変お待たせいたしました。申し訳ございませんでした」であると考えられるので、実習生にとってはよく使われる定型表現であり、CEFR の A1 だと考えられる。Can-do 作成の結果は、以下の表 7 の通りである。

表 7 <対客>の例の Can-do

関連 Can-do	レベル	言語行動の詳細
JFS254	A2	お客様の簡単な注文、申し付けや質問等を聞いて、適切に対応することができる。
JFS254	A2	お客様の簡単な注文、申し付けや質問等を聞いて、適切に対応することができる。
ない	A1	注文を伺っている時、自分の担当ではないエリアの別のお客様から注文を頼まれた場合、待っていただくようお願いすることができる。
ない	A1	待たせたお客様に、定型表現を使ってお詫びすることができる。
JFS254	A2	お客様の簡単な注文、申し付けや質問等を聞いて、適切に対応することができる。
JFS242	B1	サービスについてクレームがあった場合、礼儀正しく聞き、謝り、クレームの要点や理由を理解することができる。
JFS242	B1	サービスについてクレームがあった場合、原因を説明し、解決策を考え、実行することができる。
CEFR253	B2	クレームを言ってきたお客様に、お客様の満足を確認したり、出身地について等の、雰囲気をよくするための会話をしたりして、クレームの影響を減らすことができる。
CEFR241	B1	サービスについてクレームがあった後、自分から簡潔に上司に事実を報告し、指示を受けることができる。

5.3.3 コースの概要を確認し、目標を見直す

この事前日本語トレーニングは、広東省旅遊学校の観光日本語専攻の短期大学の3年生が日本のホテルへ実習に行く前、約6ヶ月計256コマ(1コマ40分)のコースである(表1の2011年参照)。トレーニングの目標は、日本語の口頭表現能力やホテル日本語能力を伸ばし、日本での1年間の実習を順調に修了させる準備をすることである。学習者は筆記試験と本校の日本語教師による面接とホテル人事部門による面接によって、毎年約20名が選抜されている。選抜試験の中で最も重要なのは、ホテル人事部門による面接である。2009年、2010年、2011年のホテル人事部門による面接試験の質問記録によると、面接官はまず「ご家族は何人ですか」「どこに住んでいますか」のような、①ごく基本的な個人的情報や家族情報、買い物、勉強等直接関係がある領域に関する短く簡単な質問をした。順調に答えられなかった人は不合格にし、順調に答えられた人には「なぜ日本へ実習に行きたいですか」「将来の夢は何ですか」のような、やや難しい質問をした。これまでの結果から見ると、②学校、専攻、経験、夢、性格、趣味等のようなやや難しい質問に上手に答えられなくても、誠実に「私は自分の店を作りたいです」と答えた学生も合格している。「CEFR 共通参照レベル: 全体的な尺度」によると、①の質問は A2 レベルの質問で、②の質問は B1 レベルの質問であることが考えられる。よって、合格した学生は A2 以上のレベルを有しているが、B1 に達しているとは限らな

いことが考えられる。そこで、B1 レベルと B2 レベルの Can-do を今回のシラバスの到達目標として設定する。

5.3.4 コースのための Can-do を選定する

「5.3.2 Can-do 作成の具体例」の章で述べたように、今回の研究で延べ 169 の Can-do を作成した。うち、B1 レベルは延べ 55 で、異なり数 32、B2 レベルは延べ 12 で、異なり数 7 であった。B1 および B2 レベルの 39 (異なり数 32+7) の Can-do は、CEFR や JFS に分類されている「活動 Can-do の種類」でいうと、「やりとり」が 35、「産出」が 2、加えて「方略 Can-do」が 2 であった。この 39 の Can-do に基づき、事前日本語トレーニングのシラバスを開発する。

5.3.5 文法・文型、語彙、ホテル文化・仕事に関する知識の項目の確認

5.3.5.1 会話例の作成と文法・文型、語彙の選定

文法・文型、語彙を選定するため、岡部他 (2003) と土屋 (2007) 等を参考に事例・Can-do に基づいた会話例を作った。会話例の正確さや自然さを確認するために、日本語母語話者のチェックを受けた。「文法・文型」「語彙」は、主として事前日本語トレーニング前の 2 年間の主教材である『新版中日交流標準日本語 初級上下』に出ていない「文法・文型」「語彙」を選定したが、次の理由で同書に出ていても運用が難しい「文法・文型」「語彙」を実際の授業で「学習者とチェックしながら柔軟に扱う」ことを条件に選択した。それは、①「文法・文型」「語彙」の理解と運用には学習者の個人差があり、既習の「文法・文型」「語彙」であっても忘れることはよくある、②二重敬語を含むサービス日本語・ホテル用語が多く出ているが、定型的なものであり、「文法・文型」「語彙」の面でレベルを判断しにくい、③事前日本語トレーニングの前の 2 年間の学習にはホテル日本語等専門日本語の学習が少ないの 3 点であった。また、「申し訳ございません」「何になさいますか」「少々、お待ちくださいませ」等の定型表現は【語彙】の項目に入れた。

例 1: <対スタッフ>の例

会話例の一部 (「上」は上司、「ス」はスタッフ)	文法・文型	語彙
上: 大トレイで蕎麦を追加してはいけないよ。知らないのか。 ス: あっ、申し訳ございません。これから、このようなことが起こらないように気を付けます。本当にすみませんでした。 上: 本当に… ス: あのう、申し訳ございませんが、今、お客様に子供用の椅子をくださいと頼まれてまして…。 上: では、今度からは注意してください。早く椅子を持って行ってください。 ス: はい、わかりました。ご指導ありがとうございました。	「…てはいけない」「動詞＋ない」「…のか」「…に…頼まれる」	トレイ、追加する、子供用、頼む

例 2: <対客>の例

会話例の一部 (「ス」はスタッフ)	文法・文型	語彙
ス: 何になさいますか。 客: (テーブル 1) 生中 1 つ… (テーブル 2、酔った声) 客: あのう、あのう! ス: (聞いたら、客 2 に向かって) はい、かしこまりました。少々お待ちく	「お…くださいませ」「…ございますね」「お…いたし	何になさいますか、生中、少々お待ちくださいませ、

<p>下さいませ。</p> <p>(テーブル1に) ス: 失礼いたしました。</p> <p>(テーブル1) 客: いいえ、それから、オレンジ一杯…とりあえず、以上です。</p> <p>ス: 生中1つ、オレンジ一杯…<u>でございますね</u>。かしこまりました。ただいまお出しいたします。少々お待ちくださいませ。</p>	ます」	かしこまりました
--	-----	----------

他の事例についても同様に会話例を作り、文法・文型、語彙の選定を行い、結果をシラバスにまとめた。詳細は参考資料3を参照のこと。

5.3.5.2 ホテル文化・仕事に関する知識の選定

ホテル実習の行動参照基準(表5)や土屋(2007)等を参考にし、事例に現れた問題や困難を解決するために必要となるホテル文化・知識を分析した。

例1: <対スタッフ>の例 (5.3.2.1の事例)

この例において、実習生がミスをしたことから、「ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない」「『報連相』を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う」を選定した。また、ミスを防止するために、「作業マニュアルに従い、専門的に正しく行動する」も選定した。

例2: <対客>の例 (5.3.2.2の事例)

この例において、複数の注文が同時に受けたことから、①担当ではなくても、無視してはいけない、②多数のお客様から声かけられた場合、声をかけられた順に対応する(土屋2007)。クレームされたので、クレーム対応の手順は①気持ちを理解する、事実を把握する、②解決案を提示・実行する、③誠意を表現する、人間関係をつくることである(土屋2007)。「サービスの態度が悪かった」とクレームされたこと等で、「笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する」を選定した。

5.4 シラバス

以上の手順で作成したシラバスのサンプルを表8と表9に示す。

表8 シラバス<対スタッフ>編のサンプル

事例	種類	レベル	Can-do	文法・文型	語彙	ホテル文化・仕事に関する知識
事例3	やりとり	B1	ホテルの決まりに違反したミスをして、上司に注意されたら、許してもらえるように自分の反省や改善の意志について、言葉や話し方を調整しながら、謝ることができる。	「…ように…」	申し訳ございません、起こる、気を付ける	ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない。また、ミスを学びのチャンスに変える。
	やりとり	B1	お客様に頼まれた作業をしている時、上司に別のことで言われた場合、自分が何をしているか等の状況を簡潔に説明し、柔軟に指示を受けることができる。	「…に…頼まれる」「…してもいいですか」「…てはいけない」	トレイ、取る、説明、聞く、頼む	「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。

表9 シラバス<対客>編のサンプル

事例	種類	レベル	Can-do	文法・文型	語彙	ホテル文化・仕事に関する知識
事例 27	やりとり	B1	サービスについてクレームがあった場合、礼儀正しく聞き、謝り、クレームの要点や理由を理解することができる。	「…て、…」	差別、態度、申し訳ございません	日本料理等、笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する担当ではなくても、無視してはいけない、多数のお客様から声かけられた場合、声をかけられた順に対応することがわかった。クレーム対応の手順:①気持ちを理解する、事実を把握する。②解決案を提示する、解決策を実行する。③誠意を表現する、人間関係をつくる。
	やりとり	B1	サービスについてクレームがあった場合、原因を説明し、解決策を考え・実行することができる。	「…伺うことができませんでした」「…意志はありません」「…いかがでしょうか」	忙しい、注文を伺う、対応させていただけますでしょうか	

シラバスは<対スタッフ>編と<対客>編からなっている。<対スタッフ>編には16件の事例、19件のCan-doがあり、<対客>編には15件の事例、20件のCan-doがある。両方とも事例の現象別に並んでいる。構成要素には【事例】、【活動の種類】、【Can-doのレベル】、【Can-doの内容】、【文法・文型】、【語彙】、【ホテル文化・仕事に関する知識】の7項目から構成されている。紙幅の限りがあり、シラバスの全体像を本文上に載せることができない。シラバスの全容は、参考資料3にまとめられているので、参照されたい。

6. 考察

課題1から、実習生にとっては、客に対する対話量よりスタッフに対する対話量が多いことがわかった。これまでの事前日本語トレーニングには<対スタッフ>の会話は内容に入れられていなかったが、<対スタッフ>の会話のトレーニングにも力を入れる必要がある。

課題2において、方言や自然な話し方、不明瞭な声で話しかけられて「聞き取れなかった」「聞いて意味がわからなかった」という事例があった。それは、頻繁に変わる客が実習生を日本人だと思い、自然な日本語で話しかけてくるからである。次に、<対スタッフ>の事例の中に、「注意・叱責を受けた」「誤解があった」「発話に困難を感じた」事例が多かった。恐らく実習生は、日本語能力が不十分のため必要な対応ができず、日本人スタッフに誤解され、注意されたものと考えられる。また、<対客>の事例の中に、「発話に困難を感じた」「自分がミスをした」「緊急時の対応が難しかった」事例が多かったことから、実習生にとって、従業員の立場でホテルや公共機関等で日本語を話すのが心理的に大きな負担となり、困難を感じたものと考えられる。他に、「スタッフから常体で聞かれて敬体で返事したら、本当に意味がわかっているかと疑われた」のような、内容を勘違いしたり、誤解されたりした事例も出た。同じ時期に複数の職務で、頻繁に日本人のお客様やスタッフとやりとりをし、日本での「だ」の常体、「です」「ます」の敬体、「でございます」「いらっしゃいます」の接客敬語の3タイプ混合の言語環境に置かれている中で困難を感じ、誤解も起こったと考えられる。今後のトレーニングに、この3タイプの言葉の使用や区別等を入れるべきだと考えている。

課題3において、1つの事例が複数の言語行動からなっていること、従って Can-do も複数考えなければならないことが確認された。その複数の言語行動は同じレベルではなく、異なるレベルの言語行動の組み合わせによって構成されていることがわかった。また、事前日本語トレーニングシラバスに使った B1 と B2 の Can-do は、「言語活動の種類」から見ると、「やりとり」が多く、「カテゴリー」から見ると、「共同作業中にやりとりをする」と「店や公共機関でやりとりをする」が多かった。

7. 今後の課題

まず、86 件の事例のうち、Can-do の作成に使わなかった 17 件の事例には、文化に関する現象が多かった。今後はさらに文化的事例を調査で収集し、解決策を考えたい。

次に、今回は、実習中に遭遇する問題や困難を解決するための言語行動に焦点を当てて Can-do を作成し、シラバス開発を進めたが、実習生にとっては、問題や困難等の「非常時」の日本語運用だけでなく、実習中に頻繁に遭遇する「日常的な日本語運用」を学習し、その運用力を高めていく必要がある。今後、日常的な言語行動調査をし、今回の結果と合わせてシラバス開発の作業を進めていかなければならない。

また、今回は B1、B2 レベルを到達目標と設定し、39 件の B1、B2 レベルの Can-do を使ったが、残りの Can-do は A1、A2 レベルで、事前日本語トレーニングの前の 2 年間のコースの内容を見直すために活用できるのではないかと考えている。

最後に、Can-do 作成中、CEFR と JFS の Can-do の「言語活動の種類」や「カテゴリー」ではカバーできない言語行動が少なからず確認された。例えば、「中国人のお客様のために、ホテルや観光施設等での通訳や翻訳をする」「お品書きをパソコンに入力するための言語ツールを使用する」のような現在の CEFR や JFS のカテゴリーではうまく考えられない言語行動も出された。敬語や感情的やりとりに関する能力記述文が足りない等の問題にもぶつかった。Can-do 作成におけるこのような問題をどう解決していけばいいか、Can-do の作り方等の点も合わせて解決案を探求していく必要があると考えている。

謝辞

本研究にご協力いただいた日本のホテルのスタッフの皆様、広東省旅遊学校の実習修了生および現役実習生の皆さんに心よりお礼を申し上げます。

注

¹ 国際交流基金（2010）によれば、言語活動を例示する「Can-do」として、「活動 Can-do」「テキスト Can-do」「方略 Can-do」がある。「活動 Can-do」は実社会で行う具体的な言語活動を例示したもので、受容、産出、やりとりの3つに分かれる。

² 「CEFR Can-do 一覧 カテゴリーごと」の番号（以下同じ）

³ 「JF Can-do 一覧 カテゴリーごと」の番号（以下同じ）

参考文献

- (1) 岡部麻美子・鎮目怜子・向井あけみ（2003）『サービス日本語・ホテルスタッフ編』JAL アカデミー/凡人社
- (2) 国際交流基金（2009）『JF 日本語教育スタンダード試行版』
- (3) 国際交流基金（2010）『JF 日本語教育スタンダード2010 利用者ガイドブック』
- (4) ソブダー, ゴルザヤー（2010）「モンゴル国立科学技術大学における『観光日本語』シラバス作成」『日本語言語文化研究会論集』6、211-235.
- (5) 中央職業能力開発協会（2009）「職業能力評価基準（ホテル業）改訂検討報告書」
<http://www.hyoka.javada.or.jp/>（最終参照2012年8月13日）
- (6) 土屋康一（2007）『ホテル・旅館のサービスマニュアル』株式会社リョケン
- (7) 中井雅也・千葉真人（2011）「タイで求められるホテルビジネス用日本語－日本人観光客へのアンケート調査に基づいて－」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』8、105-114.
- (8) プーリク, イリーナ（2010）「一般成人向けの日本語コースデザインの改善－ノボシビルスク市立『シベリア・北海道センター』の場合－」『日本語言語文化研究会論集』6、73-92.
- (9) ラクトマナナ アンビニンツア スルフニアイナ（2006）「マダガスカル人日本語ガイドのための『観光日本語』シラバス作成」、『日本語言語文化研究会論集』2、277-302.
- (10) 潘寿君（2003）『飯店日語』旅遊教育出版社
- (11) 人民教育出版社（2005）『新版中日交流標準日本語』人民教育出版社
- (12) CEFR Can-do 一覧 http://jfstandard.jp/pdf/CEFR_Cando_Category_list.pdf（最終参照2012年8月13日）
- (13) JF Can-do 一覧 http://jfstandard.jp/pdf/JF_Cando_Category_list.pdf（最終参照2012年8月13日）

資料1 職務調査票

名前： _____

1. 職務

①ホテルで、体験した職務と現在の実習中の職務、その中で、「日本語が難しいと思う」「失敗したことがある」職務に「✓」を付けてください。なお、表に書かれていない職務があれば、②に記入してください。

職種	職務	現在の職務	実習した職務
宿泊	ロビーサービス		
	コンシェルジュ		
	フロントオフィス		
	客室予約		
	ハウスキーピング		
レストラン	レストランサービス		
	ルームサービス		
	店舗管理		
	ソムリエ		
	仕入れ管理		
宴会	宴会サービス		
	宴会予約・販売管理		
営業・マーケティング	マーケティング		
	営業		
施設管理	施設開発		
	施設保全		
環境対策	環境対策企画		
危機管理	サービス品質管理		
	衛生管理		
	防犯・防災管		
経営戦略	事業企画		
	事業管理		

②他の職務か手伝い等があれば、書いてください

2. 対話量

全体的見て、どちらとの日本語での対話の量が大きいですか。大きいほうを○で選んでください。

お客様	ホテルスタッフ	大体同じ

資料3 シラバス
 <対スタッフ>編

事例	種類	レベル	Can-do	文法・文型	語彙	ホテル文化・仕事に関する知識
現象e:注意、叱責を受けた 9件						
〈事例1〉 コーヒー機の使い方について、あるスタッフに尋ねるとき、「勉強したことがないの?」と今にも怒りそうな様子で言われたことがある。	やりとり	B1	作業のやり方についてわからないことがあったら、タイミングを見て、相手の気持ちに配慮したり、言葉を調整したりし、礼儀正しく聞くことができる。	「…でもよろしいですか」	ちょっと、お時間、いただく、質問を聞く	様子を見て、忙しいか忙しくないかを判断する
	やりとり	B1	わからないことについて、スタッフに聞いて断られた場合、理由を推測し、言葉を調整しながら、雰囲気や和らげることができる。	「…ことがある」	勉強する、思い出す、お忙しいところを	誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。
〈事例2〉 他人の悪口をよく言う年配の女性スタッフがいた。ちょっと間違えたら、「仕事ができない」とその人にうわさを流された。	やりとり	B1	自分の短所等を言った人との誤解を解き、仲良くなることを目指し、感情表現を入れながら、友好関係を構築することができる。	「お…になっております」 「…になりました」 「お/ご+名詞」 「動詞+たら」	世話、指導、支援、間違い、一生懸命、頑張る	作業マニュアルに従い、専門的に正しく行動する。誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。
〈事例3〉 バイキング形式のレストランで、蕎麦がないのに気づいて、大トレイで追加したところ、お客様に子供の椅子を持ってくるように頼まれた。椅子を持ってこようとしたときに、あるスタッフ(上司)に「大トレイでとってはいけない」と注意された。「椅子を取ってきただけから、説明してもいいですか」と言ったら、「私の話を良く聞け」と怒られた。	やりとり	B1	ホテルの決まりに違反したミスをして、上司に注意されたら、許してもらえるように自分の反省や改善の意志について、言葉や話し方を調整しながら、謝ることができる。	「…ように…」	申し訳ございません、起こる、気を付ける	ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない。また、ミスを学びのチャンスに変える。
	やりとり	B1	お客様に頼まれた作業をしている時、上司に別のことで言われた場合、自分が何をしているか等の状況を簡潔に説明し、柔軟に指示を受けることができる。	「…てはいけません」 「動詞+ない」 「…のか」「…(こ…頼まれる)」	トレイ、追加する、子供用、頼む	「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。
〈事例4〉 ある日の午前中、備品を補充しようとしたが、カートが見当たらなかった。そこで、仕事が終わったスタッフのAさんに持って来てもらうことにしたが、エレベーターで客室の主任と会ってしまった。邪魔をしているんじゃないかと言って友達を責めた。カートがないので、手伝いに来てもらったと説明しても、聞いてもらえなかった。主任がAさんを責め続けた。	やりとり	B1	他の部門の人に助けを求めらる等日常業務ではない行動をする時、事前に許可をもらうために、その内容、人、理由等について礼儀正しく担当者に報告することができる。	「…でもよろしいでしょうか」「…てもらおう」「…ことができません」	備品、カート、ワゴン、手伝う、主任	「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。
	やりとり	B1	事前に許可を貰わずに他の部門の人に助けをもらったことで、他の部門の人が上司に責められている場合、その件の内	「…頼みました」「V ことを…」 「…ように」「…お願い	カート、頼む、せい、起こる、どうか、許す	誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。

	り		容や理由を詳しく説明し、謝ることができる。	いたします」		
〈事例 5〉あるスタッフと一緒に宴会場でサービスしていた。おかず等を出したが、スープはあと20分ぐらいかかってしまうようだった。スタッフは「食事に行ってくる。もし時間になったら、ご飯を出して」と言っていた。どのように返事するかわからなかったが、承認した。時間になって、スープ（ご飯を出す前に、必ずスープをださなければならない）を出したけど、スタッフに「何でこのスープを出したの？勝手なことをしてはいけない。さっき教えたことがわかっていないのか」と叱られた。	やりとり	B2	やったことをスタッフに責められ、納得できない場合、相手を怒らせないように、礼儀正しく理由を述べるか自分の疑問について、聞くことができる。	「…前に」「…Vなければならぬ」「…と思う」	料理、スープ、時間、出す、何で、勝手、必ず、スープ	料理の出し順、献立の流れ等を事前に確認しておく。誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。
〈事例 6〉冬の寒い時期に、折りたたみの机を設置しているとき、ユニフォームが短くて、寒いと感じたので、急いで仕事を片付けようとした。そうしたら、不注意から人も机も倒してしまった。怪我してしまい、あるスタッフに「何でこんな馬鹿なことをするの」と言われた。	やりとり	B1	仕事上、困難に遭った場合、それを要領よく担当スタッフ等に報告し、助けてもらうことができる。	「…ませんか」「…と、…」	ユニフォーム、短い、寒い、どうすればいいですか	難しい作業があったら、助けてもらう。逆に、人を助ける。「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。
現象 f: 誤解があった 4 件						
〈事例 7〉レストランに移動した最初のころ、バイキングで、スタッフ A に「コーヒーショップを知っている？」と聞かれた。「コーヒーショップ？」と繰り返したら、「大丈夫です」と言われて、ちょっとおかしいと思った。後で「コーヒーショップへ行って、氷を取ってきて」と言いたかったことがわかった。	方略	B1	「大丈夫です」のような言葉で言われて、コミュニケーションが切れそうな時、相手の意図を推測しながら、「何かお手伝いできることがありますか」等、別の方法や言葉でやりとりを続けることができる。	「お…できる」	何かお手伝いできることがありますか	誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。「聞いてわからない」「言いたいことが言えない」等の困難に誠実に直面し、聞き返したり、他の表現方法で補充したりしてコミュニケーションを円滑にする。
〈事例 8〉夜のバイキングで、お酒の注文を受けた。手元にペンと伝票を持っていなかったため、お待ちいただいて、取りに行こうとしたが、あるスタッフに「お客様と話すのを避けて、逃げようとした」と誤解された。説明しても、先入観で聞いてくれなかった。	やりとり	B2	作業中、上司等に誤解されたら、言葉遣いに注意しながら、論理的に説明することができる。	「…と申す」	呼ぶ、ペン、手元、伝票、持つ	誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。
〈事例 9〉レストランで皿の収納の仕方について、指導を受けた。「わかった？」と聞かれ、「はい」と答えても信じてもらえなかった。「本当にわかっ	やりとり	B1	レストラン等で、「本当にわかった？」と聞かれたら、「…ということですね」等の文型を使って、理解していることを簡	「…ということですね」「…させていただきます」	置く、皿、青色、赤色、緑色、本当に、確認	食器の名前、誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。

た？」と聞かれてしまった。	り		潔に言って確認することができる。			
〈事例10〉 スタッフCに「〇〇宴会場へ行って、水のポットを取ってきて」と言われた。取って帰ったところ、Cに「どこに行った？」と聞かれた。「〇〇宴会場へ行って、水のポットを取ってきてとおっしゃいましたので、取りに行ってきました」と答えたが、「〇〇宴会場とは言っていないよ、××宴会場だと言ったよ」と言われて、説明してもだめだった。	やりとり	Bl	指示を出してくれた人が指示の内容を忘れた場合、「…とおっしゃったように思ったのですが…」等の文型を使って、正しく指示を再生し・説明し、同時に相手を責めないように曖昧な表現を使うことができる。	「…とおっしゃったように思ったのですが…」	宴会場、ポット、日本海2号、先ほど	宴会場等の名称、いやな感じを顔に出ないように、相手を責めないように配慮しながら礼儀正しく聞く。誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。
現象h: 発話に困難を感じた 3件						
〈事例11〉 冬休みの忙しい時期に、社長までレストランにきて手伝いをした。驚いて聞いてみたが、「仕事は職務を問わない。一番大事なことは仕事をよくすること。完璧に向かって頑張ることだ」と言われた。社長に対する敬語は難しくてうまく言えなかった。	やりとり	Bl	見たり聞いたりしたことの中で、自分が不思議に思ったことや聞きたいことについて、自分の感想を交えて、相手との関係に配慮しながら、敬語等を適宜に使うことで質問し、答えを理解することができる。	「…てしまう」「…を問わず」	社長、関心、仕事、お疲れ様でした、感銘、職務、完璧	職場の上下関係、敬語、マナー、「日本語」「日本のサービス技能」「日本文化」を学習・活用する。
〈事例12〉 家族のように教えたり、世話してくださった先輩スタッフがいた。もっと感謝の意を表したかったが…	産出	Bl	応援してくださったり、世話してくださったりする人に、経験や感想を交えながら、ある程度の長さの感謝の言葉とお辞儀でお礼を言うことができる	「…ております」	いつも、お世話になっております、心、感謝	
〈事例13〉 調味料、道具の名詞が多くて、言えないことが多く、身振りか書かかて解決しようとしている。	方略	Bl	作業中、スタッフに名称のわからない調味料・道具等の専門用語をそのものの特徴や使い方等で言い換えたり、身振りを使ったりして表現することができる。	「…に使う」「…様な…」	カップ、針金、付く、シロップ、すくう、カンロ杓子	調味料、道具の名詞、「聞いてわからない」「言いたいことが言えない」等の困難に誠実に直面し、聞き返したり、他の表現方法で補充したりしてコミュニケーションを円滑にする。
現象i: スタッフの仕事態度が悪かった 1件						
〈事例14〉 自分がサボったのに、私にホテルの文句を言ったりする人がいた。	やりとり	Bl	チームワークを守るために、励ましや慰めの言葉を使い、他人を促すことができる。	「…と、…」「形容詞く」「…できません」	旨い、責任	チームワークを守り、関係者・関係部門と連携しながら円滑に業務を遂行する。
現象j: 中国に対する理解が不十分な日本人がいた 1件						
〈事例15〉 「中国にはネクタイがありますか。」と聞かれたことがある。中国に対する知識が少ない日本人がいる。	産出	Bl	事前に準備してあれば、中国、故郷、学校や実習の目的をある程度詳しく紹介し、関連質問に答えることができる。	「…から…離れている」「…という…」「受け身」	広州、省都、都市、ところ、食は広州にあり、離れる、知る、	相手の異なることを尊重・配慮しながら、積極的に礼儀正しく交流する。

現象n:その他 1件						
〈事例16〉飲み放題のお酒セットを買ったお客さんがワインを隠したのに気づいて、上司に報告した。上司は私の報告を無視し、お酒を出し続けた。	やりとり	B1	ホテルの決まりに違反したお客様の行為について、適切な場所やタイミングで、言葉遣いに注意しながら、要領よく上司に報告し、上司の指示を聞くことができる。	「…ようす」「どうすれば…」	飲み放題、ワイン、隠す、お酒	万引きの防止が第一で、場所や雰囲気にも配慮する。「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けを合う。

<対客>編

事例	種類	レベル	Can-do	文法・文型	語彙	ホテル文化・仕事に関する知識
現象m:発話に困難を感じた 4件						
〈事例17〉自分のビール2本をレストランまで持ってきて飲もうとするお客様がいた。礼儀正しく持ち込みのビールについて説明した。お客様は理解できなかったようで、「何でここで飲めない?」と怒った。少し交渉が続いているうちに、マネージャーが来て説明して、他のお客様も見ているので、漸くお客様のビールを飲むのをやめてもらえた。	やりとり	B2	飲み物の持ち込み禁止等のホテルの決まりについて、決まりを犯そうとするお客様に、礼儀正しく説明し、理解を求めることができる。	「…禁止させていただいております」「…禁止となっております」	何で、申し訳ございませんが、お飲み物、禁止	笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する。
	やりとり	B1	対応が難しいと判断した場合、お客様に待っていただき、状況のポイントを回りのスタッフに簡潔に説明し、助けをもらうことができる。	「…ていただける」	飲み物、持参、説明、納得	
〈事例18〉(中国人のお客様が多いが、日本人のお客様の案内もある)お客様をフロントから部屋まで案内することがあるが、日本語で案内するのは難しかった。	やりとり	B2	事前に練習してあれば、チェックインされたお客様をフロントから客室まで案内しながら、関連施設やサービスを順序だてて、明快かつ自然に紹介し、よく出る質問にも答えることができる。	「ご…くださいませ」	まで、案内、進め、利用、お待たせしました、金庫、浴衣、電話	笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する。
〈事例19〉【「メニューに描いてある絵は何ですか」と聞かれても、だれもわからなかった。日本人スタッフに聞いてもわからないようだった。】	やりとり	B1	正確に答えられないお客様の質問の内容について、関係者に聞いても答えが得られない場合、丁寧な言葉でお詫びすることができる。	「…と申す」	聞く、申す	メニューに関する当該ホテルの知識、お客様からの質問に丁寧に対応する。
現象n:自分がミスをした 3件						
〈事例20〉中年夫婦のお二人を指定の席まで案内した。席の番号を間違えて、慌てた。繰り返し謝ったところ、中国人であることがわかって、「こちらでの仕事は大変ですか」等について、親切に話しかけてくれた。	やりとり	B1	レストランで、お客様を違う座席まで案内してしまったら、謝りながら、案内し直すことができる。	「ご…申し上げます」	申し訳ございません、間違える、こちら、そちら	ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない。また、ミスを学びのチャンスに変える。

<p>〈事例 21〉夜の宴会で、お客様のすき焼に手を入れてしまった。 【(問い)どのように対応しましたか。●「もうしわけございません。新しいのを交換してはよろしいでしょうか」と言った。「はい、大丈夫です、大丈夫です。」「はい、かしこまりました。少々お待ちくださいませ」と言ってスタッフに報告し、出し直した。】</p>	やりとり	B1	お客様の料理を溢したような失礼なミスをしたことを簡潔に上司等に報告し、指示を受けることができる。	「…時、…」	先ほど、不注意、倒す	ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない。また、ミスを学びのチャンスに変える。
<p>〈事例 22〉 【〇〇宴会場で、「お手洗いはどこですか」とお客様に聞かれ、「お手拭はどこですか」と勘違いした。お客様はお手拭を持って行った。】</p>	やりとり	B2	ホテルで、お客様の質問を誤解し、間違えて答えてしまったとわかった場合、まとまりのある談話でお詫びすることができる。	「…と間違える…」	先ほど、日本語能力、不十分、すみませんでした	勤勉さ、誠実さ、向上心のある人になる。ミスをしたら、正直に謝り、間違いを修正し、同じミスを繰り返さない。また、ミスを学びのチャンスに変える。
現象o: 緊急時の対応が難しかった 9件						
<p>〈事例 23〉レストランで、あるお客様が義歯を机に忘れたと言った。だが、机は既に片付けられていた。レストランのリーダーがお客さまを慰め、部屋で休んでいただいて、料理長と総支配人に報告した。料理長は調理人を揃えて、食べ物のごみの中から探していた。私たちはお客様がいらっしやった場所で探していた。夜10時まで探しても、見つからなかった。総支配人はお客様に謝り、賠償した。その後、会議も開かれた。</p>	やりとり	B1	お客様から忘れ物の問い合わせがあった場合、物の名称、特徴、忘れた場所や時間等を聞き取ることができる。	「…くなる」「…でございます」	義歯、忘れる、どんな、何時、どちら	作業マニュアルに従い、専門的に正しく行動する。
<p>〈事例 24〉あるチェックアウトしたお客様が部屋にお金を置き忘れていなかったかと尋ねてきた。お客様と上司は一緒に探したが、見つからなかった。清掃を担当していた実習生が疑われた。その後、お金は(お客様が)自分のコートの中でから見つかった。お客様は上司と私たちに謝った。</p>	やりとり	B1	上司に、お客様からの忘れ物の問い合わせについて、要領よく報告し、指示を受けることができる。	「…そうです」「…ように申す」	ただいま、申す、いらっしゃる	「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。
<p>〈事例 24〉あるチェックアウトしたお客様が部屋にお金を置き忘れていなかったかと尋ねてきた。お客様と上司は一緒に探したが、見つからなかった。清掃を担当していた実習生が疑われた。その後、お金は(お客様が)自分のコートの中でから見つかった。お客様は上司と私たちに謝った。</p>	やりとり	B2	自分の担当している場所で、お客様の紛失物があった場合、疑いを避けるために、お客様と上司に事実を明確に述べることができる。	「…ことはありません」	時、入る、清掃、片付ける、出る、見る	「報連相」を行い、上司や同僚と助言や手助けをし合う。誤解等をなくす等、常に友好的な人間関係の構築を行う。
<p>〈事例 25〉酔ったお客様が滑って、頭が机にぶつかって気を失った。どのように対応すべきか。日本人は何故こんなお酒が好きなのだろう。</p>	やりとり	B1	お客様が負傷した等の緊急事態が起こったら、場所、人、事の概要等を速やかかつ簡潔に関係担当者に報告することができる。	「…状態です」	すべる、頭、机、気を失う、宴会場	急病患者が発生した場合等緊急事態に際しては、速やかに上司に報告するとともにホテルで定められた手順に沿って冷静・迅速に対応する。

〈事例26〉お客様が浴場で滑った。けがの状況を尋ね、病院に行く必要があるかどうか、どんな薬が必要かを聞いて、消毒液を塗り、絆創膏を貼った。	やりとり	B1	お客様が軽傷した等の緊急事態が起こったら、速やかにお客様に症状を聞き、病院に行く等を提案することができる。	「お…いただきます」「ご…くださいませ」	大丈夫、消毒液、絆創膏、失礼します、病院、連絡	急病患者が発生した場合等緊急事態に際しては、速やかに上司に報告するとともにホテルで定められた手順に沿って冷静・迅速に対応する。
現象q: クレームを受けた 1件 5件						
〈事例27〉自分が担当していないエリアの酔っている人(客2)が頻りに声をかけてきた。ちょうどこちらも別の客(客1)の注文を受けていたので、忙しくて、少々お待ちくださいと言ったが、「差別した。サービスの態度が悪かった」と、私がクレームを受けた。その後、上司もお客様からクレームを受けた。	やりとり	B1	サービスについてクレームがあった場合、礼儀正しく聞き・謝り、クレームの要点や理由を理解することができる。	「…て、…」	差別、態度、申し訳ございません	日本料理等、笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する担当ではなくても、無視してはいけない、多数のお客様から声かけられた場合、声をかけられた順に対応することがわかった。 クレーム対応の手順:①
	やりとり	B1	サービスについてクレームがあった場合、原因を説明し、解決策を考え・実行することができる。	「…伺うことができませんでした」「…意志はありません」「…いかがでしょうか」	忙しい、注文を伺う、対応させていただいてもよろしいでしょうか	
	やりとり	B2	クレームを言ってきたお客様に、お客様の満足を確認したり、出身地について等の、雰囲気をよくするための会話をしたりして、クレームの影響を減らすことができる。	「お…させていたたく」「…はございますでしょうか」	今回、手伝い	④誠意を表現する、人間関係をつくる。(土屋 2007)
	やりとり	B1	ホテルで、サービスについてクレームがあった後、自分から簡潔に上司に事実を報告し、指示を受けることができる。	「…かった」「V+た」	すみませんでした、酔っ払う、忙しい、注意する、頑張る	積極的に教育を受け、成長する。報連相を行い、上司や同僚と助言や助けをし合う。
〈事例28〉客室の茶の具がきれいではなかったとお客様がクレームした。本人(実習生)は上司に叱られた。また、二度と出ないようにと客室で実習している全員が言われた。	やりとり	B1	サービスについてクレームされ、上司に叱られた時、謝罪して、反省の意を表すことができる。	「…と、…」	これから、二度、注意する、頑張る	積極的に上司・同僚の教育・注意を受け、成長する。
現象r: 聞き取れなかった 1件						
〈事例29〉年上のお客様に何かを聞かれた。声ははっきりしていなかったため、内容が聞こえなかった。かすかに「温泉」「客室」の2つの単語を聞き取って、温泉までの道順を教えたが、違った。ちょうど、通りかかった日本人スタッフが謝って、助けてもらった。「わからない時は、お待ちいただ	やりとり	B1	声不明瞭な年配のお客様の話を聞いて、わからないことがあった場合、それまでに聞き取った情報を使って聞き返しをしたりして、理解することができる。	「…で、…」「…ただけませんか」	大きい、声	笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する。

いて、その間に日本人スタッフを呼んできて」と言われた。						
現象 s:客の無理な要求に対応するのが難しかった 1件						
〈事例 30〉お客様は無理やりに中国や実習の話を聞いてきたり、プレゼントをくれようとしたりした。謝って断るほか、どのように対応すべきかわからなかった。	やりとり	BI	宴会場等で、お客様に無理やりに話を聞かされたり、プレゼントを渡されたりした場合、礼儀正しく言葉遣いに注意しながら、断ることができる。	「ありがとうございます。ただ、…」	プレゼント、	無理な要求を言うお客様に対しても、礼儀正しく対応する。難しいと思う場合は、日本人スタッフに助けをもらう。
現象 u: その他 1件						
〈事例 31〉お客様の娘〈4歳ぐらい〉がトイレの床を濡らし、モップをくださいと言ってきた。そして、頑固に自ら掃除した。私が「濡れていても大丈夫です」と言ったら、「乾かさないと他の人に迷惑をかけます」と真面目に答えて掃除をやめなかった。	やりとり	BI	ホテルで、お客様が床を濡らした等のミスをしたら、掃除を自分がすることを申し出ることができる。	「…になさる」「…でございますね」	何になさいませうか、はい、かしこまりました、神様	作業マニュアルに従い、専門的に正しく行動する。笑顔、相応しい態度・礼儀・敬語・身だしなみで接客する。

注:

- ①【】の中の内容は面接調査により得られたものである。
- ②Can-do 作成にあたり、カテゴリーを考えたが、シラバスには記載していない。