

初対面の挨拶と自己紹介

コミュニケーションは最初の印象が大切です。今日は初めてのお客様をお迎えしたときの、時と場所に応じた挨拶を学習しましょう。

今日の
テーマ

初対面の人に挨拶と自己紹介をする

Preview

アメリカから観光で来日するハリス夫妻を空港に迎えにきました。どんな挨拶をすればよいでしょうか。



Hello! とか Hi! とか、カジュアルな挨拶をしていいものかしら。

初対面のお客様には、時間帯に応じて、以下の挨拶で、笑顔で出迎えます。

Good morning. (おはようございます)

Good afternoon. (こんにちは)

Good evening. (こんばんは)



Hello! や Hi! はカジュアルで、軽い言い方です。時間帯を問わず使えます。数日一緒に過ごして親しい間柄になってから使ってください。フレンドリーな気持ちを表すことができます。

お客様が日本語で「こんにちは」と挨拶されたら、もちろん「こんにちは」と返しましょう。

お役立ちフレーズ

🎧 01 — CD の後について、声に出して発音してみましょう。

1 スカイ・トラベルの加藤洋子です。

I'm Yoko Kato from Sky Travel.

- ▶ 自己紹介です。学校で習った My name is Yoko Kato. は、最近はフォーマルな場面を除いてあまり使われません。時と場合に応じて使いましょう。姓名の順番も欧米式に合わせて〈名+姓〉でなく、日本式に Kato Yoko と、〈姓+名〉の順番で言うことも多くなりました。from の後には所属する会社や店、ホテルの名前を入れます。

2 初めまして。

Nice to meet you.

- ▶ 初めて会った人には、Nice to meet you. と挨拶します。It's nice to meet you. と言うとより丁寧です。「お会いできてうれしい」という意味で、相手と会ったことの喜びを伝える表現です。
- ▶ Nice to meet you. と言われたら、Nice to meet you, too. と応じます。

これも使える

How do you do? (初めまして) *やや古いフォーマルな言い方。

3 お待ちしておりました。

I have been expecting you.

- ▶ 歓迎の気持ちを自然に表せるようになりましょう。expect は「期待する、心待ちにする」という意味で、会うのを楽しみにしていたという歓迎の気持ちを表すことができます。日本語で考えて「待つ」だからと I have been waiting for you. と言うと、相手に「待たされた」というニュアンスになるので注意しましょう。

Dialogue

02 — 学習した表現を会話で確認します。日本語を参考に、空所に入る表現を書きましょう。その後 CD で確認しましょう。



Yoko: Good morning, are you Mr. Harris?

Mr. Harris: Yes, I am.

Yoko: Welcome to Tokyo. _____

Mr. Harris: Oh, nice to meet you, too. This is my wife Cathy.

訳

洋子：おはようございます。ハリス様ですか。

ハリス氏：はい、そうです。

洋子：東京へようこそ。スカイトラベルの加藤洋子です。初めまして。お待ちしております。

ハリス氏：ああ、初めまして。こちらは妻のキャシーです。

おもてなしのポイント!

Good morning, are you Mr. Harris?

(おはようございます。ハリス様ですか)

- ▶ 名前がわかっているときは、Mr. / Mrs. / Ms. をつければ敬意を表すことができます。
- ▶ 名前を知らないときは、男性には sir、女性には ma'am と呼びかけるのが通例とされますが、ここで注意が必要なのは ma'am です。ma'am に年配者のイメージを抱き、そう呼ばれることを快く思わない女性もいます。名前がわかれば名前で呼び、わからなければ ma'am も使わないほうが無難です。

Welcome to Tokyo. (東京へようこそ)

- ▶ Welcome to ~. 「~へようこそ」は歓迎を表します。
 例) Welcome to Japan. 「日本へようこそ」
 Welcome to our hotel. 「当ホテルへようこそ」

This is my wife Cathy. (こちらは妻のキャシーです)

- ▶ 第三者に自分の家族や友人を紹介するときは、This is my wife ~. 「こちらは私の妻の~です」のように、This is ~ を使います。

Let's Speak!

03 — リピーティング&シャドーイング

セリフをCDの後について繰り返しましょう。次にシャドーイングをしてみましょう。

04 — ロールプレイング

ピンという音が聞こえたら洋子のセリフを言いましょう。

Yoko: Good morning, are you Mr. Harris?

Mr. Harris: Yes, I am.

Yoko: Welcome to Tokyo. I'm Yoko Kato from Sky Travel.
 Nice to meet you. I have been expecting you.

Mr. Harris: Oh, nice to meet you, too. This is my wife Cathy.

別れぎわのひと言

出会ったときの挨拶を身につけたら、今度は別れぎわの挨拶も身につけましょう。最後にどのような言葉をかければよいのか学習します。

今日の
テーマ 別れぎわにひと言そえる

Preview

アメリカから観光で来日したハリス夫妻を案内して周りました。これで洋子のガイドは終わりです。最後にどんな別れの言葉をかければよいでしょうか。



別れぎわのひと言は「さようなら」だけではありません。状況に応じて、Take care. 「気をつけて、お元気で」や Have a good day. 「よい一日を、楽しんでくださいね」といった表現も使ってみましょう。



Bye. はよく使われる別れの言葉ですが、軽い言い方なので、親しい間柄の人に対して使ってください。

また、きっと皆さんにもなじみのあるフレーズに See you. や See you later. がありますが、これは日常的に顔を合わせる友人同士などで「またね、また後でね」と言う場合に使います。

お役立ちフレーズ

🎧 05 — CD の後について、声に出して発音してみましょう。

1 気をつけて。

Take care.

- ▶ 別れぎわに使うひと言です。「(お体に) 気をつけてね」や「(道中) 気をつけてね」という意味で、相手への気遣いを表しています。
- ▶ 具体的に「～しないように気をつけて」と言う場合は、Take care not to ～. と言います。例えば、寒い日に「風邪を引かないように気をつけて」と伝えたい場合は、Take care not to catch a cold. と言います。
- ▶ 欧米からのお客様の場合、別れぎわに hug (軽く抱き合うこと) を求められることもあります。日本にこの習慣がないことを知っているお客様なら、May I hug you? 「ハグしてもいいですか」と尋ねてくることでしょう。どうしても嫌でなければ Sure. 「もちろんです」と答え、hug をしてから、Take care. Good-bye. などと別れの挨拶をします。

2 よい一日を。

Have a good day.

- ▶ 別れぎわに使うひと言です。これから出かける人を送り出すときに使います。
- ▶ Have a ～. を使った表現にはいろいろあります。Have a nice day. 「よい一日を」は Have a good day. と同様に使うことができます。day を weekend に変えて Have a good [nice] weekend. 「よい週末を」と言うこともできます。
- ▶ これから旅行に出かける人や帰国する人には Have a nice trip. 「よい旅を」と旅の無事を祈る言葉をかけるといいでしょう。さらに、空港で見送る場合には、Have a nice flight. 「よい空の旅を」と言うこともできます。

これも使える

It was nice to meet you. / It was nice meeting you.
(お会いできてよかったです) *ややフォーマルな別れの挨拶。

Dialogue

06 — 学習した表現を会話で確認します。日本語を参考に、空所に入る表現を書きましょう。その後 CD で確認しましょう。



- ① Mr. Harris: Thank you for showing us around.
 Yoko: You're welcome. _____.
 Mr. Harris: Thank you. You, too.
-
- ② Yoko: What are you going to see today?
 Mr. Harris: We're thinking of visiting the castle in this town.
 Yoko: That's a great choice. _____.

訳

- ① ハリス氏：案内してくれてありがとう。
 洋子：どういたしまして。どうぞ、お気をつけて。
 ハリス氏：ありがとう。あなたもね。
-
- ② 洋子：今日は何をご覧になるのですか。
 ハリス氏：この町の城を訪れるつもりです。
 洋子：それはいいですね。よい一日を。

おもてなしのポイント!

Thank you for showing us around. — You're welcome.

(案内してくれてありがとう) — (どういたしまして)

▶ Thank you for ~. はお礼を表します。You're welcome. はお礼に対する返答です。どちらも DAY 3 で詳しく学習します。

That's a great choice.

(それはいいですね)

▶ 相手の選択をほめる表現です。That's a great idea. 「それはいい考えですね」と言うこともできます。

▶ great 「素晴らしい」は、ほめ言葉としてさまざまな場面で使えます。

例) That's great. 「それは素晴らしいですね」

Sounds great. 「それはとてもよさそうですね」

Let's Speak!

07 — リピーティング&シャドーイング

セリフを CD の後について繰り返しましょう。次にシャドーイングをしてみましょう。

08 — ロールプレイング

ピンという音が聞こえたら洋子のセリフを言きましょう。

- ① Mr. Harris: Thank you for showing us around.
 Yoko: You're welcome. Please take care.
 Mr. Harris: Thank you. You, too.
-
- ② Yoko: What are you going to see today?
 Mr. Harris: We're thinking of visiting the castle in this town.
 Yoko: That's a great choice. Have a good day.

おわびとお礼

お客様と接するとき、おわびやお礼をきちんと伝えられるかどうかによって、相手に与える印象やその後のお客様の対応が違ってきます。誠意をもって対応しましょう。

今日の
テーマ おわびをし、お礼をする

Preview

デパートにジャクソン氏がやってきました。昨日買ったシャツが小さかったようです。慌てて大きいサイズのシャツを取りにいった絵里ですが、きちんとおわびすることができるでしょうか。



おわびは I'm sorry. よね…。
apologize を使ったほうがいいのかしら…



I'm sorry. でも通じますが、お店としておわびをするときは、We are sorry. と言います。組織や団体としておわびをしたり、礼を述べたりするときは、we を使うようにしましょう。

とてもひどいミスをしてしまったのなら、We are very sorry. や We are terribly sorry. などと言えば「本当に申し訳ございません」と、とても申し訳なく思っている気持ちを伝えることができます。

apologize は We apologize for ~. 「~をおわびいたします」のように使います。とても改まったおわびの表現で、文書や公共の場でのアナウンスなどでよく使われます。



お役立ちフレーズ

🎧 09 — CD の後について、声に出して発音してみましょう。

1 お待たせいたしました[お待ちいただきありがとうございます]。 Thank you for waiting.

▶ for の後が、何に対するお礼なのかを表しています。waiting の前に your をつけることもあります。

2 間違えてしまい、申し訳ございません。 We're sorry for our mistake.

▶ for の後が何に対するおわびなのかを表しています。
▶ sorry を使って「お待たせして申し訳ありません」と言う場合は、I'm sorry to have kept you waiting. となります。

3 ご親切にどうも。 That's kind of you.

▶ 相手の好意に対して「ご親切にどうも(ありがとう)」とお礼を述べるのに使います。後に Thank you. が続くこともよくあります。

4 どういたしまして。 You're welcome.

▶ お礼に対して「どういたしまして」と答えるときに使います。同様の表現に、Don't mention it. や Not at all. などがあります。

これも使える

My pleasure. (〈お礼に対して〉どういたしまして)

*やや上品な言い方

Dialogue

10 — 学習した表現を会話で確認します。日本語を参考に、空所に入る表現を書きましょう。その後 CD で確認しましょう。



Eri: _____ waiting.
 _____ our
 mistake. I think this size will fit you.

Mr. Jackson: Never mind. I should have asked you to take my measurements.

Eri: I should have confirmed your size, too. I'll put it in a new bag.

Mr. Jackson: _____. Thank you.

Eri: _____.

訳

絵里：お待たせいたしました。間違えてしまい、申し訳ございません。こちらのサイズですとお客様に合うと思います。

ジャクソン氏：気にしないでください。私がサイズを測ってもらえばよかったのです。

絵里：こちらもサイズを確認すべきでした。新しい袋に入れたいです。

ジャクソン氏：ご親切に。ありがとう。

絵里：どういたしまして。

おもてなしのポイント!

Never mind.

(気にしないでください)

▶ Never mind. は、謝罪に対して「気にしないで、どういたしまして」と答える表現です。同様の表現に、That's all right. や It doesn't matter. などがあります。

I should have asked you to take my measurements.

(私がサイズを測ってもらえばよかったのです)

▶ I should have asked ... は、I should have done ~. 「~しておくべきでした」という後悔を表すフレーズです。おわびをする際にも使うことができます。

Let's Speak!

11 — リピーティング&シャドーイング

セリフを CD の後について繰り返しましょう。次にシャドーイングをしてみましょう。

12 — ロールプレイング

ピンという音が聞こえたら絵里のセリフを言きましょう。

Eri: Thank you for waiting. We're sorry for our mistake. I think this size will fit you.

Mr. Jackson: Never mind. I should have asked you to take my measurements.

Eri: I should have confirmed your size, too. I'll put it in a new bag.

Mr. Jackson: That's kind of you. Thank you.

Eri: You're welcome.