

「日本の宿 おもてなし検定」言葉づかいに関する演習問題

「日本の宿 おもてなし検定」では初級、中級とも毎回、言葉づかいについて出題されますが、その結果は思わしくありません。

演習問題を26問用意しましたので、それぞれの設問のポイントを理解し、7月のおもてなし検定に向けた準備の一助としてください。

お客様に対する言葉づかいとして、適切なものには「○」、不適切なものには「×」を付けなさい。

<不適切な理由>

問1

(×) お連れ様が**ご到着**になりました。

「**ご到着**になられる」は、尊敬語「**ご到着**になる」+尊敬語「**・・・られる**」の二重敬語になり不適切。

(○) お連れ様が**ご到着**になりました。

問2

(×) ご用件を承らせていただきます。
ご用件をお承りいたします。

「承らせていただく」は、謙譲語「承る」+謙譲語「**・・・(さ)せていただく**」の二重敬語になるので不適切。

「お承りいたす」は、謙譲語「承る」+謙譲語「**お/ご・・・いたす**」の二重敬語になるので不適切。

(○) ご用件を承ります。

問3

(×) **ウェルカムドリンク**をお召し上がりになりましたら、お部屋にご案内いたします。

「お召し上がりになられる」は、尊敬語「お召し上がりになる」(二重敬語ではあるが定着しているので使用可)+尊敬語「**・・・られる**」の三重敬語になるので不適切。

(○) **ウェルカムドリンク**をお召し上がりになりましたら、お部屋にご案内いたします。

「お召し上がりになる」は、尊敬語「召し上がる」+尊敬語「**お・・・になる**」の二重敬語ではあるが、定着しているので使用可。

問4

(×) ご不明な点がございましたら、**ご遠慮**なく伺ってくださいませ。

お客様が主語の場合に、謙譲語の「伺う」を使うのは不適切。尊敬語を使用すべき。

(○) ご不明な点がございましたら、**ご遠慮**なくおたずねくださいませ。

問5

- (×) お飲物はコーヒー**または**紅茶、どちらにいたしますか？
- (○) お飲物はコーヒー**または**紅茶、どちらになさいますか？

お客様が主語の場合に、謙譲語の「いたす」を使うのは不適切。尊敬語を使うべき。

問6

- (×) (チェックアウトで部屋を出られるお客様に)
お忘れ物をいたしませんよう、・・・
- (○) (チェックアウトで部屋を出られるお客様に)
お忘れ物をなさいませんよう、・・・

お客様が主語の場合に、謙譲語の「いたす」を使うのは不適切。尊敬語を使用すべき。

問7

- (×) (近隣の観光スポットをたずねられて)
〇〇広場は拝見されましたか？
- (○) (近隣の観光スポットをたずねられて)
〇〇広場はご覧になりましたか？

お客様が主語の場合に、謙譲語の「拝見する」に「・・・れる・られる」という尊敬語をつけても、尊敬語にはならない。尊敬語を使用すべき。

問8

- (×) (お客様のお部屋に電話**した**際に)
恐れ入りますが、奥様はおりますでしょうか？
- (○) (お客様のお部屋に電話**した**際に)
恐れ入りますが、奥様はいらっしゃいますでしょうか？

お客様が主語の場合に、謙譲語の「おる」を使うのは不適切。尊敬語を使うべき。

問9

- (×) (お部屋でごあいさつの際に)
本日はご来館していただきまして、誠にありがとうございます。
- (○) (お部屋でごあいさつの際に)
本日はご来館くださいまして、誠にありがとうございます。

お客様が主語の場合に、謙譲語の「ご・・・する」を使うのは不適切。尊敬語を使うべき。

問10

- (×) どうぞ、温かいうちにいただいてくださいませ。
- (○) どうぞ、温かいうちにお召し上がりくださいませ。

お客様が主語の場合に、謙譲語の「いただく」を使うのは不適切。尊敬語を使用すべき。

問11

- (×) (駅にお迎えに行った際に)
〇〇様でございますでしようか？
- (○) (駅にお迎えに行った際に)
〇〇様でいらっしゃいますでしようか？

「ございます」「です」は、ていねい語なので表現はていねいになるが、お客様が主語の場合には尊敬語を使用すべき。

問12

- (×) 只今、支配人の佐藤が見えますので、どうぞお掛けになってお待ちくださいませ。
- (○) 只今、支配人の佐藤が参りますので、どうぞお掛けになってお待ちくださいませ。

身内の者が主語の場合に、尊敬語の「見える」を使うことは不適切。謙譲語を使用すべき。

問13

- (×) お待たせいたしました。タクシーが見えました。
- (○) お待たせいたしました。タクシーが来ました/参りました。

物や動物が主語の場合に尊敬語を使用するのは間違い。

事物や第三者が主語の場合に謙譲語の「参る」を使うと、お客様に対して丁寧なもの言いになる。
例) 「夜も更けて参りました」

問14

- (×) (お客様、目上の人に)
大変ご苦労様でございました。
- (○) (お客様、目上の人に)
大変お疲れ様でございました。

「ご苦労様」というのは目上の者が目下の者あるいは同位の者に対して使う言葉。目下の者が目上の者に使う場合や、お客様に対して使う場合は「お疲れ様でした」。

問15

- (×) おコーヒーをお持ちいたしました。
- (○) コーヒーをお持ちいたしました。

外来語の「コーヒー」に「お」を付けるのは不適切。

問16

- (×) (お食事処で)
灰皿のほうはお使いになりますか？
- (○) (お食事処で)
灰皿はお使いになりますか？

「・・・のほう」は間違った流行言葉。

問17

- (×) ご注文は以上でよろしかったでしょうか？
- (○) ご注文は以上でよろしいでしょうか？

「・・・よろしかったでしょうか？」は間違った流行言葉。

問18

- (×) こちらがメニューになります。
- (○) こちらがメニューでございます。

「・・・になります」は間違った流行言葉。

問19

- (×) 送迎用のマイクロバスのご予約は、フロントへお申し込みいただく形になります。
- (○) 送迎用のマイクロバスのご予約は、フロントへお申し込みくださいませ。

「・・・形になります」は間違った流行言葉。

問20

- (×) (お会計にてお釣りがある場合) 1万円からお預かりいたします。
- (○) (お会計にてお釣りがある場合) 1万円、お預かりいたします。

「・・・から」は間違った流行言葉で、文法上も間違い。

問21

- (×) (お会計にてお釣りなしの場合)
〇〇円ちょうどからお預かりいたします。
- (○) (お会計にてお釣りなしの場合)
〇〇円ちょうどいただきます。

「・・・から」は間違った流行言葉で、文法上も間違い。「お預かりする」はお釣りがあある場合の言葉づかいで、この場合は間違い。

問22

- (×) 今日、観光なさるのでしたら、私的には〇〇展望台をおすすめいたします。
- (○) 今日、観光なさるのでしたら、私のおすすめは〇〇展望台でございます。

「私的には・・・」は間違った流行言葉で不適切。

問23

- (×) (お部屋でのご案内で)
南側の窓からは〇〇〇湖が見れますよ。

「見れる」は「ら」抜き言葉になり不適切。

問24

- (×) (道路事情をご案内する際に)
本日は積雪のため、車ではいつもの道路を行けませんので、こちらの迂回路をご利用下さいませ。
- (○) (道路事情をご案内する際に)
本日は積雪のため、車ではいつもの道路を行けませんので、こちらの迂回路をご利用下さいませ。

「行けません」は「れ」入れ言葉になり不適切。

問25

- (×) お荷物はこちらに置かせていただきます。
- (○) お荷物はこちらに置かせていただきます。

「置かせて」は「さ」入れ言葉になり不適切。

問26

- (×) クーポンの半券を切らせていただきます。
- (○) クーポンの半券を切らせていただきます。

「切らせて」は「さ」入れ言葉になり不適切。