



年 組 ( ) 名前

サイン

マスクを着用して接客する東武百貨店池袋本店の従業員—飯島啓太撮影

# 「マスクで接客 ご理解ください」



## 現場には戸惑い

スーパーや百貨店、ホテル、飲食店などで接客に携わる人々は、マスクをしないよう指導されていることが多い。例えば、イオンは昨年12月、グループ企業に「身だしなみのルール」として、せきやくしやみが出る時以外は、接客時には基本的にマスクを着用しないとする通達を出した。同社広報は「店の責任者などの判断に任せているが、お客様から『表情が見えにくい』『声が聞きとりにくい』という声があった」と説明する。

しかし、新型コロナウイルスにより状況は変わりつつある。東武百貨店池袋本店では先月23日から、禁止していたマスクの着用を認めた。三越銀座店ではインフォメーションカウンタ―に日本語、英語、中国語の3か国語で「販売員がマスクをしていない場合がございまして」と記された案内板を置き、ほとんどの販売員がマスクを着けて接客している。東京デイズオンラインストアを運営するオリエンタルランドも、場内で働くキャストがマスクを着用することを認めた。急な変化に、現場には戸惑いもある。都内のあるホテル

インフルエンザの流行に続き、新型コロナウイルス感染への不安も広がる。さらに花粉の季節に突入した。マスクを手放せない日々が続く中、人と会う時にマスクを外すべきか迷っている人も多いだろう。接客の現場でマスク着用がどう受け止められているか調べてみた。(宮木優美)

## 新型コロナウイルスで容認の動き

◆インフルエンザの流行などで、マスクが欠かせない日々が続いています。お客さんと接する場では、マスク着用はどう受け止められているのでしょうか。

(2020年2月11日 読売新聞朝刊より)

【1】接客のときに基本的にマスクを着けないように通達を出している企業があるのは、どのような理由からですか。お客様の声をもとに答えましょう。

マスクをして人と会う際には、どのような点に気を付けるべきだろうか。NPO法人「日本サービスマナー協会」講師の森麻紀さんは「相手に安心感と信頼感を与えるために表情を見せることは大切。まずは、マスクが相手に良いイメージを与えない可能性があるあることを知っておいてほしい」と話す。

## 着用時は声、身ぶり大きく

### マスクを着けて人に会う時のポイント

- 着けている理由を伝える
- 声は大きくハキハキと
- 笑顔や身ぶりは大きめに
- うなずく時は、腰から動かす
- マスクをあごにかけない
- マスクの表面を触らない



森さん、大谷さんの話をもとに作成

では、先月末から従業員に「マスク着用を促しているが、結婚式を担当するスタッフの一人は本来あるべき姿ではな部は外している。「式の記録、不快に感じられるお客様も映像にマスク姿が映ってはいられないと思う」と気にする。

【2】あなたは人と会うときには、マスクを着けますか、それとも着けませんか。その理由も書きましょう。



年 組 ( ) 名前

サイン

# メダリストに花束を



荷物検査アサガオが彩り

来年夏の東京五輪・パラリンピックで、選手や観客を花で歓迎する準備が進んでいる。メダリストに贈るブーケには、東日本大震災の被災地で育てた花々が使われ、聖火台周辺は暑さに強い品種で彩られる。生産者らは「花いっぱいの大にしたい」と意気込む。



## 贈呈3大会ぶり 東北産活用

■「世界に誇れる」

「選んだのは、世界に誇れる品質の花ばかりです」。先月12日、メダリストに渡すピクトリーブーケを紹介する記者会見で、デザインを担当した日本花き振興協会の磯村信夫会長は胸を張った。

過去の大会の表彰式で贈られていたブーケだが、日持ちしないことや、検疫のために自国に持ち帰れないことから、16年リオデジャネイロ大会、18年平昌冬季大会では採用されなかった。

■暑さに強い

東京五輪・パラリンピックの大会組織委員会は、花をめぐる文化や、高品質な日本の花を世界に広めたい

と考える、国際オリンピック委員会（IOC）と協議を重ね、3大会ぶりの復活を決めた。

大震災の復興支援も目的で、五輪用は福島産のトルコギキョウ、宮城産のヒマワリ、岩手産のリンドウなどを使う。パラリンピック用はヒマワリの代わりに宮城産のバラを取り入れる。福島県浪江町でトルコギキョウを栽培する川村博さん(64)は「震災の時は世界から様々な支援をもらった。もし自分の花が採用されれば、『ありがとう』の思いと、復興への決意を込めて出荷したい」と話した。

後、聖火台が設けられる都立シンボルプロムナード公園など計28公園に計3万9000鉢を飾る。競技会場で、荷物検査の列を仕切る鉄柵の代わりにアサガオの鉢を並べる計画もある。地元の小生らに高さ90センチ前後まで育ててもらい、歓迎のメッセージを添えて列に並ぶ観客をもてなす。組織委が学校に栽培キットを提供し、計4万鉢を用意する予定だ。

とうきょう ごりん

◆東京五輪・パラリンピックのメダリストに贈るブーケには東日本大震災の被災地で育てられた花々が使われることになりました。

【1】メダリストに渡すブーケは何と呼ばれますか。


【2】メダリストへのブーケの贈呈は3大会ぶりに行われます。東京五輪・パラリンピックでは、ブーケにどのような思いを込めているのでしょうか。説明しましょう。

【3】大会で使われる花の名前を挙げましょう。また、それらの花の特長は何ですか。

(2019年12月19日読売新聞夕刊より)

サイン

年 組 ( ) 名前

◆コンビニエンスストアや外食チェーンで、店舗数が減ったり、24時間営業をやめたり、という動きが出てきました。

# コンビニ・外食 省力化時代

24時間営業や出店拡大で成長を続けてきたコンビニエンスストアや外食チェーンが転機を迎えている。利用客のライフスタイルの変化で客数が頭打ちとなり、人手不足で人件費が増えて、利益を上げづらくなっている。過剰なサービスが働き手に負担をかけるとの認識も広がった。企業は人手に頼らない省力化投資に力を入れる。

50年近い歴史がある24時間営業を、すかいらーくグループは今年4月までに全廃すると20日発表した。ファミレスではほかにロイヤルホストが17年に全廃したほか、デニーズなども営業時間を短縮している。コンビニでは、セブンやファミリーマートなど大手が一部で時短営業を認め始めた。背景にあるのは、利用客のライフスタイルの変化だ。ファミレスやコンビニは「ロードサイド」と呼ばれる幹線道路沿いで発達し、深夜は自動車で訪れる若者でにぎわった。だが、最近若者の自動車離れが進む。コンビニの売れ筋商品である酒やたばこをたしなむ若者も減った。企業にとって、営業時間の短縮は働き方改革の一環という意味合いも大きい。セブンやローソンではさらに今年初めて、元日に休業

### ◆コンビニや外食をとりまく環境

利用客	店舗
<p>ライフスタイル・価値観が変化</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>ネット通販が普及</li> <li>深夜の利用ニーズが低下</li> <li>コミュニケーションはSNSで</li> </ul>	<p>深刻な人手不足</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>深夜営業ができない</li> <li>オーナーが休めない</li> <li>店舗の利益が増えない</li> </ul>

24時間営業の見直し、新規出店の抑制へ

する実証実験を行った。利用客の価値観も変わってきている。経済産業省の調査によると、コンビニ利用者のうち「深夜営業が必須」との声は1割にとどまった。人手不足が長期化する中で、過剰なサービスの提供が働き手の負担になっているとの認識が、企業と利用客双方に広がっている。コンビニや外食の今後はどうか。各社は、最新鋭の技術を導入し、人手に頼らずに利便性を提供する方法を模索している。これまで、毎年、新規出店をして全体の売り上げを伸ばしてきたが、出店を抑えて既存店に投資し、店舗網を維持する「量」から「質」への転換を図る。ローソンは昨夏から横浜

【1】コンビニエンスストアや外食チェーンでは、なぜ利益を上げづらくなっているのでしょうか。その理由を2つ書きましょう。

市内の店舗で、売り場の店員をゼロにする無人店舗の実証実験を続けている。入店した利用者が、セルフレジで自分で支払う仕組みだ。今夏には、顔認証などで入店し、自動で会計を済ませる「レジなし店舗」1号店の開業も予定する。

(2020年1月22日 読売新聞朝刊より)

【2】企業が営業時間を短縮するのにはどんな意味がありますか。説明しましょう。

【3】働く人の負担をなくすためには、どのような工夫をしたらよいと思いますか。あなたの考えを裏面に書きましょう。

年 組 ( ) 名前

サイン

# Temporary housing complex razed in quake-hit Ishinomaki



◆東日本大震災の被災者が入居し、被災3県では最大規模の仮設住宅だった宮城県石巻市の「大橋団地」で、解体作業が進んでいます。

The largest temporary housing complex built for victims of the 2011 Great East Japan Earthquake is being demolished in Ishinomaki, Miyagi Prefecture.

The demolition work began in mid-December at the Ohashi housing complex, the biggest complex among quake-hit Iwate, Miyagi and Fukushima prefectures. The work is scheduled to last until the end of February.

The complex comprised 540 prefabricated housing units, with 1,125 people living there at the peak. The number of residents had been decreasing as public restoration housing was completed, eventually reaching zero in August last year.

The government plans to end its annual memorial service held every March 11 to commemorate the quake victims next year, after the 10th anniversary of the quake.

(2020年1月22日 The Japan Newsより)

【1】「大橋団地」について答えましょう。

①仮設住宅の数

戸

②ピーク時の住人の数

人

【2】「大橋団地」が解体されることになったのはなぜですか。英語で説明しましょう。

【発展問題】下線部を読んで、震災を風化させないためにわたしたちができることを考え、裏面に日本語で書きましょう。

Temporary housing: 仮設住宅、complex: 複合体、razed: 取り壊された、quake-hit: 被災した、victims: 被災者、犠牲者、being demolished: 取り壊される、comprised: ~で構成される、prefabricated: プレハブの、at the peak: ピーク時で、public restoration housing: 災害公営住宅、eventually: 最終的には、memorial service: 追悼式、commemorate: 追悼する

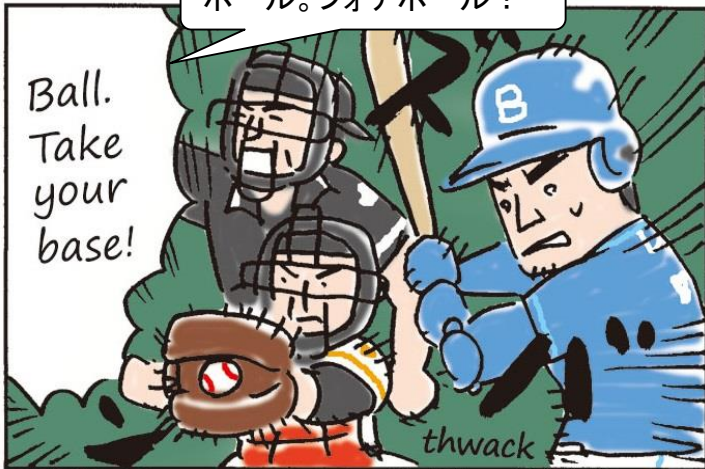


年 組 ( ) 名前

サイン



ボール。フォアボール!



恐るべき、敬遠魔球



さすが、猫ピッチャー



The Japan News



◆ミー太郎の魔球「ニャックルボール」。ストライクの入らない魔球の意味がようやくわかり、打者も脱帽です。

Well done.

さすが。よくやった

よく「Well」やった「done」は、何かを成し遂げた相手を、ほめる時に使います。肉の焼き加減では、完全に火が通った状態を指します。

★こんな表現も使ってみよう★

- Good job. 上出来だ
Congratulations.

おめでとう

単語帳

- formidable: 恐るべし, magic ball: 魔球
intentional walk: 敬遠

★なぞってみよう★

Well done.

Good job.