



Career Integration
HUMAN & FUTURE

Service Internship Brand

Primestuff

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

\\ 日本で学び、働き、未来をつくるあなたへ //

Career Integration Method **Vol.1**

ホテル・旅館・レストランで学ぶ日本語

外国人大学生インターンシップ実践教材

JLPT
N2
レベル対応



日本語



日本文化



おもてなし



ホテル実務



レストラン実務



キャリア形成

キャリアインテグレーション株式会社

Career Integration Co., Limited

〒142-0041 東京都品川区戸越5-4-3 アズ品川ビル4階37号室

03 03-6820-2228

info@afajp.com



<https://afajp.com>



人と人のつながりを大切にし、
日本での経験を
一生の宝物に。

Career Integration × Primestuff

Primestuff はキャリアインテグレーションのサービス業インターンシップブランドです。



Hotel



Ryokan



Restaurant



Career Integration

HUMAN & FUTURE

×

Primestuff

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

はじめに

日本で学び、働き、未来をつくるあなたへ

この一冊が、あなたの夢への第一歩になります。

この教材は、外国人大学生の皆さんが日本で安心して学び、働き、成長するために作られました。

日本語の勉強だけでなく、日本の文化やおもてなしの心、ホテルやレストランでの実践的なスキルを、楽しく、わかりやすく学ぶことができます。

JLPT N2レベルの日本語を基準に、現場で本当に使える表現を厳選しました。

この教材が、あなたの自信となり、未来への大きな力になることを心から願っています。

人と人とのつながりを大切にし、
日本での経験を一生の宝物にしてください。

本教材は、Primestuff

(キャリアインテグレーション株式会社の
ホテル・旅館・レストラン向けインターンシップブランド)
の公式教材です。

キャリアインテグレーション株式会社

代表取締役

山口 清隆



目次

Primestuff
Official Training

はじめに 1

第1章 春 日本へようこそ 7

Scene 1 日本到着

Scene 2 初めての寮生活

Scene 3 初出勤と朝礼



第2章 夏 仕事に慣れてきた! 23



第3章 秋 自信と成長の季節 41



第4章 冬 一年間の集大成 59



第5章 実践総合トレーニング 73

- ✓ チェックインから客室案内
- ✓ レストランでの接客
- ✓ トラブル対応
- ✓ クレーム対応
- ✓ 特別なリクエストへの対応



海外教育ネットワーク 91

キャリアインテグレーション株式会社の紹介 97

Primestuff ブランド紹介 101

修了証 103

学生へのメッセージ 105

奥付・裏表紙 107





Scene 1

 にほんとうちやく ゆめ だい いっぽ
 日本到着 ～夢への第一歩～

学習目標

- ✓ 日本到着時のあいさつを学ぶ
- ✓ 自己紹介ができるようになる
- ✓ 「よろしくお願いいたします」の使い方を理解する
- ✓ 日本で働く心構えを学ぶ

 Primestuff Training


今日のことば

到着（とうちやく）
目的地に着くこと
長旅（ながたび）
長い旅行
寮（りょう）
学生や社員が住む建物
緊張（きんちょう）
Nervous
経験（けいけん）
Experience

ストーリー

四月、日本では桜が満開です。リンさん（ベトナム）とアディさん（インドネシア）は、長い飛行機の旅を終え、日本へ到着しました。

空港では、キャリアインテグレーション株式会社のスタッフが二人を笑顔で迎えます。



その日、二人は寮へ向かいました。

窓から見える桜を見ながら、リンさんは小さなノートを開きます。それは、大学時代から毎日書き続けてきた日本語日記です。



二人の新しい一年が、ここから始まります。🌸

JLPT N2 ポイント

～ように

願いや目的を表す表現です。

例

- JLPT N2に合格できるように、毎日勉強します。
- 元気で過ごせるように、早く寝ます。
- お客様に喜んでいただけるように、笑顔で接客します。



おもてなしコラム

日本では、仕事の終わりだけでなく、長旅をした人や努力した人にも「お疲れさまでした」と声をかけます。これは「あなたの努力を大切に思っています」という気持ちを伝える、日本ならではの表現です。



現場からのアドバイス

日本での一年間は、毎日が新しい経験です。分からない言葉や表現に出会ったら、その日のうちに日記へ書きましょう。あとで読み返したとき、自分の成長を実感できます。



Challenge あなたも書いてみましょう。✎

- ① 日本へ到着した日の気持ちを、3～5文で書いてください。

.....

.....

.....

② 今日覚えた言葉（3つ）

- ①
- ②
- ③

③ 今日、一番うれしかったこと

.....

④ 明日の日標

.....

⑤ 先生からのコメント

.....

.....

.....



⑥ 会社からのコメント

.....

.....

.....



Scene 2 初めての寮生活

今日の学習目標

- ✓ 日本の寮生活について理解する
- ✓ 「～てもいいですか」「～てはいけません」を学ぶ
- ✓ 日本での共同生活のマナーを知る
- ✓ 日本語日記を書く

Story

空港を出発したリンさんとアディさんは、「さくらホテル」の社員寮へ到着しました。玄関では、グエン先輩とブディ先輩が笑顔で待っています。



グエン先輩

ようこそ！
長旅、お疲れさまでした。



リンさん

ありがとうございます。
よろしくお願いします。



ブディ先輩

今日は寮を案内します。
困ったことがあったら、
何でも聞いてください。

先輩たちは、部屋やキッチン、洗濯機、
ゴミ置き場などを案内しました。



グエン先輩

日本では、ゴミを分別します。



アディさん

分別って何ですか。



グエン先輩

燃えるごみ、プラスチック、
びん、缶などに分けます。



リンさん

ベトナムとは少し違いますね。



ブディ先輩

最初は難しいですが、
すぐに慣れますよ。



夕方になり、
リンさんはノートを開きます。



リンさんの日記

今日は寮へ入りました。
部屋はとてもきれいでした。
ゴミの分別も初めて知りました。
少し難しいですが、
頑張ります。



アディさんの日記

今日は先輩が寮を
案内してくれました。
みんな親切でした。
早く日本の生活に
慣れたいです。

今日の日本語目録

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。

.....

.....

.....

今日覚えた言葉 (3つ)

①

②

③

今日、一番驚いたこと

.....

.....

明日の目標

.....

.....



大学の先生からのコメント

.....



受入企業からのコメント

.....

今日の気分



日付： 月 日 ()



ストーリー



会話



JLPT N2



日本文化



アドバイス



日記



Challenge



今日の一言

今日のことば

日本語	よみ	意味
寮	りょう	社員や学生が住む建物
分別	ぶんべつ	種類ごとに分けること
燃えるごみ	もえるごみ	可燃ごみ
缶	かん	Can
慣れる	なれる	使い方や環境に慣れる



JLPT N2ポイント

① ～てもいいですか

(許可を求める表現)

例

- ・トイレを使ってもいいですか。
- ・写真を撮ってもいいですか。
- ・質問してもいいですか。



② ～てはいけません

(禁止を表す表現)

例

- ・ここでタバコを吸っては
いけません。
- ・夜遅く大きな声を出しては
いけません。



おもてなしコラム

日本の寮生活

日本では、共同生活ではルールを守ることが大切です。例えば、

- ・ゴミの分別
- ・静かな時間を守る
- ・共用スペースをきれいに使う
- ・あいさつをする

これらは、一緒に生活する人への
思いやりでもあります。



グエン先輩からのアドバイス



私も来日したばかりのころ、
ゴミの分別が難しく
何度も間違えました。
分からないことは、すぐに
先輩へ聞きましょう。
日本では、「分からないので
教えてください。」と言える
ことも大切です。

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 部屋を案内する
- ② 洗濯機の使い方を説明する
- ③ ゴミの分別を説明する



Challenge

- 「～てもいいですか」を使って、
許可を求める文を3つ作りましょう。
- 「～てはいけません」を使って、
寮のルールを3つ書きましょう。





Scene 4 お客様との初対面

今日の学習目標

- ✓ お客様をお迎えする表現を使う
- ✓ 「～ことができる／～ために」を学ぶ
- ✓ 丁寧な接客表現を使う
- ✓ 日本語日記を書く



いらっしゃいませ。
さくらホテルへ
ようこそ。

Story

フロントで、リンさんがお客様をお迎えするのを、
山田主任と佐藤支配人が見守っています。



リンさん

いらっしゃいませ。
さくらホテルへようこそ。
ご予約はお済みでしょうか。



お客様

はい、山田です。
チェックインをお願いします。



リンさん

ありがとうございます。
こちらがご予約の内容です。



お客様

ありがとうございます。



山田主任

笑顔で、はっきりした声がいいですね。



佐藤支配人

お客様の目を見て話すことも大切です。
これからも頑張りましょう。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味
いらっしゃいませ	いらっしゃいませ	歓迎のあいさつ
ご案内	ごあんない	案内すること
お名前	おなまえ	名前
予約	よやく	予約
客室	きゃくしつ	お客様の部屋
～名様	～めいさま	～人のお客様
ご利用	ごりよう	利用すること

JLPT N2ポイント

～ので／～から／～ために
(理由・原因・目的)

例

- ・予約があるので、確認します。
(理由)
- ・部屋が空いているから、ご案内できます。
(原因)
- ・お客様のために、丁寧に対応します。
(目的)



おもてなしコラム

笑顔とアイコンタクト

お客様に安心していただくために、
笑顔で、目を見て話すことが大切です。
最初のあいさつ、名前の確認、
お送りまで、一貫して
気持ちのよい対応を心がけましょう。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① お客様を迎える
- ② チェックインを受ける
- ③ 部屋へ案内する



お客様への一言アドバイス

お客様の旅の始まりを
お手伝いするのがフロントの仕事です。
「さくらホテルに来てよかった」と
思ってもらえるように、
気持ちを込めてお迎えしましょう。



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

今日、一番うれしかったこと

明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分

とても
楽しかった

楽しかった



普通



少し難しかった

とても
難しかった

今日の一言

お客様の「笑顔」が、あなたの「やりがい」になります。

Scene 5 レストランでの仕事

今日の学習目標

- ✓ 料理や飲み物の注文を取る
- ✓ 「～てもらえますか／～いただけますか」を学ぶ
- ✓ メニューや料理の説明をする
- ✓ 日本語日記を書く



Story

リンさんとアディさんは、先輩と一緒にレストランでお客様の注文を取る練習をしました。



アディさん
ご注文はお決まりですか。
(お客様にたずねる)



お客様
おすすめの料理はありますか。



リンさん
はい、こちらの和食セットがおすすめです。



お客様
それをお願いします。



アディさん
かしこまりました。
少々お待ちくださいませ。



山田主任
二人とも、とても上手でしたよ。
笑顔で、ゆっくり、はっきり話すことが大切です。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味
ご注文	ごちゅうもん	注文
おすすめ	おすすめ	おすすめのもの
料理	りょうり	料理 (食べ物)
和食	わしょく	日本料理
～名様	～めいさま	～人のお客様
少々	しょうしょう	少しの間
かしこまりました	かしこまりました	承知しました
お待たせしました	おまたせしました	待たせてしまいました

JLPT N2ポイント

～てもらえますか
～いただけますか

(相手にしてもらうことを丁寧に願う表現)

例

- ・メニューを持ってきてもらえますか。
(持ってきてもらう)
- ・お水をいただけますか。
(持ってきていただく)
- ・ご案内していただけますか。
(案内していただく)



使い分けのポイント

～てもらう：友達や同僚に頼むとき
～ていただく：お客様や目上の人に頼むとき

おもてなしコラム

メニューの説明のコツ

- ・おすすめの理由を一言添えましょう。
- ・お客様の好みを聞いてから提案しましょう。
- ・笑顔で分かりやすく話しましょう。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① お客様の席に行く
- ② 注文を聞く
- ③ おすすめの料理を説明する
- ④ 注文を確認する



山田主任からのアドバイス

お客様に「おいしい」と言っていただけることが、私たちの喜びです。
分からないことがあったら、すぐに先輩に聞きましょう。
失敗しても、あきらめずに挑戦することが大切です。



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。

.....
.....
.....



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

今日、一番うれしかったこと

明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分



とても楽しかった 楽しかった 普通 少し楽しかった とても楽しかった

Scene 6 一日の終わりとふり振り返り

今日の学習目標

- ✓ 仕事のふり振り返りをする
- ✓ 「～ことができました／～ことが分かりました」を学ぶ
- ✓ 感謝の気持ちを伝える
- ✓ 日本語日記を書く

今日も一日、
おつかれさまでした！
よく頑張りましたね。

Story

仕事が終わりと、先輩たちと一緒に
その日のふり振り返りをしました。



グエン先輩

今日はお客様を案内することが
できましたね。



リンさん

はい、丁寧にご案内できて、
自信ができました。



ブディ先輩

料理の説明も、とても分かりやすく
できましたよ。



アディさん

緊張しましたが、少しずつ
慣れてきました。



山田主任

明日も、笑顔で頑張りましょう。
ありがとうございました。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味
ふり返る	ふりかえる	振り返る
できる	できる	可能である
頑張る	がんばる	努力する
良いところ	いいところ	良い点
お疲れさま	おつかれさま	労いの言葉
明日も	あしたも	翌日も

JLPT N2ポイント

～ことができました／
～ことが分かりました

(経験・理解を表す表現)

例

- ・今日は、お客様を案内することが
できました。
- ・仕事の流れが分かりました。



使い分けのポイント

- ～ことができました：実際にに行ったこと、
達成したこと
- ～ことが分かりました：理解したこと、
気づいたこと

おもてなしコラム

感謝の気持ちを伝える

「ありがとう」の一言は、
相手の心を温かくします。
感謝の気持ちを、言葉で伝えましょう。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 今日の仕事をふり返る
- ② 良かったことを伝える
- ③ 明日の目標を話す



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。
3～5文で書いてください。

.....

.....

.....

.....

.....



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

今日、うれしかったこと

.....

明日の目標

.....



大学の先生からのコメント

.....



受入企業からのコメント

.....

今日の気分



とても
楽しかった

楽しかった

普通

少し難しかった

とても
難しかった



今日の一言

今日の努力は、明日の自信になります。



Scene 7 仕事の指示を聞いて実践する

今日の学習目標

- ☑ 上司の指示を正しく理解する
- ☑ 「～と言われました／～と言いました」を学ぶ
- ☑ 報告・連絡・相談の大切さを知る
- ☑ 日本語日記を書く



Story

今日は、山田主任から仕事の指示を受けて、ロビーの花をチェックすることになりました。



山田主任

アディさん、リンさん、
15時までにロビーの花を
チェックしてください。



アディさん

はい、分かりました。
きれいに咲いているか、
よく確認します。



リンさん

私も一緒にチェックします。
水は足りているかも見ます。



山田主任

いいですね、終わったら、
結果を報告してください。



アディさん

はい、山田主任に、
終わったら報告します。



リンさん

分からないことがあったら、
すぐに相談します。



山田主任

それが大切です。
頑張ってください。

おもてなしコラム

報連相（ほうれんそう）の大切さ

日本の職場では、「報告・連絡・相談」が
とても重要です。

分からないことや問題があれば、
早めに相談することで、ミスを防ぎ、
仕事がスムーズに進みます。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味
指示する	しじする	命令や指示を出す
確認する	かくにんする	確かめる
チェックする	チェックする	点検する
報告する	ほうこくする	結果を伝える
相談する	そうだんする	アドバイスを求める
結果	けっか	アウトカム、結果
期限	きげん	締め切り
終わる	おわる	完了する

JLPT N2ポイント

～と言われました／～と言いました
(伝聞：人から言われたことを伝える表現)

例

- ・ 山田主任に、15時までにチェックするように言われました。
- ・ お客様に、少々お待ちくださいと言いました。

使い分けのポイント

～と言われました：相手から言われたこと
～と言いました：自分が相手に言ったこと



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 上司から指示を受ける
- ② メモを取って確認する
- ③ 理解したことを復唱する
- ④ 頑張ると伝える



山田主任からのアドバイス

指示を聞いたら、必ずメモを取り、
間違いがないか確認しましょう。
「復唱」は、ミスを防ぐための
大切なステップです。
分からないときは、遠慮せずに
質問してくださいね。



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

今日、一番うれしかったこと _____

明日の目標 _____



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった



今日の一言

小さな確認が、大きな信頼につながります。

Scene 8 報告・連絡・相談を徹底する

今日の学習目標

- 「報告・連絡・相談」の大切さを理解する
- 「～ので／から／ために」を学ぶ
- 職場でのコミュニケーションを改善する
- 日本語日記を書く



Story

あるプロジェクトで、情報の伝え方が原因で問題が起きました。山田主任から改善のアドバイスを受けました。



アディさん

昨日、資料の作成が終わりましたが、報告し忘れてしまいました。



リンさん

私は、会議の時間が変更になったことを、チームに伝えませんでした。



ブディさん

私は、自分で判断して進めてしまい、結果的に間違いがありました。



山田主任

それは、報告・連絡・相談がうまくできていなかったからです。



アディさん

これからは、確認してから行動し、早めに伝えるようにします。



リンさん

私も、情報をすぐに共有するように気をつけます。



ブディさん

困ったときは、自分で抱え込まずに相談します。



山田主任

それがチームワークの第一歩です。みんなで協力して、良い結果を出しましょう。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味
報告	ほうこく	結果を伝える
連絡	れんらく	情報を伝える
相談	そうだん	意見を求める
伝える	つたえる	言葉にして知らせる
共有する	きょうゆうする	一緒に使う・分け合う
確認する	かくにんする	確かめる
遅れる	おくれる	予定の時間に間に合わない
早めに	はやめに	予定より早く
原因	げんいん	理由のもとになるもの
改善する	かいぜんする	よりよくする

JLPT N2ポイント

～ので／から／ために
(理由・目的を表す表現)

例

- ・報告したので、安心しました。
(結果の理由)
- ・連絡が遅れたから、間違いが起きました。
(原因の理由)
- ・ミスを防ぐために、確認を徹底します。
(目的)

使い分けのポイント

～ので：理由・結果の理由
～から：原因・理由
～ために：目的・目標



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 報告する (結果を伝える)
- ② 連絡する (情報を伝える)
- ③ 相談する (意見を求める)



山田主任からのアドバイス

「伝えるのは、早く・正確に・丁寧に」を心がけましょう。自分の仕事だけでなく、チーム全体の流れを考えると、プロフェッショナルへの第一歩です。



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。

.....

.....

.....



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

今日、一番うれしかったこと

明日の目標



大学の先生からのコメント

.....



受入企業からのコメント

.....

今日の気分



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても難しかった



今日の一言

伝えることは、信頼をつくる一番の近道です。

お電話ありがとうございます。
さくらホテルでございます。

予約をした
山田です。

Scene 9 電話対応の基本

今日の学習目標

- ☑ 電話対応の基本表現を使う
- ☑ 「お電話ありがとうございます」などと言う
- ☑ 相手の用件を正しく聞き取る
- ☑ 復唱して、間違いを防ぐ

ポイント

明るい声で、ゆっくり、はっきり話しましょう。
相手の顔が見えないので、特に丁寧に話すことが大切です。

Story

リンさんは、フロントで電話対応の練習をしています。先輩のアディさんがアドバイスしてくれます。



リンさん
お電話ありがとうございます。
さくらホテルでございます。



お客様（電話の相手）
予約をした山田です。
今日、泊まります。



リンさん
山田様でいらっしゃいますね。
1名様でよろしいでしょうか。



お客様
はい、1名です。
禁煙の部屋をお願いします。



リンさん
かしこまりました。
禁煙のお部屋を1室、ご用意しております。



リンさん
チェックインは15時からでございます。
何車でお越しでしょうか。



お客様
はい、車でいきます。



リンさん
かしこまりました。
駐車場の場所を当日ご案内いたします。
何かほかにご質問はございますか。



お客様
特にありません。よろしくお願いします。



リンさん
それでは、山田様のご来館を
心よりお待ちしております。
失礼いたします。



お客様
ありがとうございます。
失礼します。

おもてなしコラム

お客様の名前を確認して、復唱することは、
安心感と信頼につながります。
「山田様でいらっしゃいますね。」のように、
やさしく、丁寧に確認しましょう。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味・使い方
お電話 ありがとうございます。	おでんわ ありがとうございます。	電話に出たときの 基本のあいさつ
さくらホテルで ございます。	さくらホテルで ございます。	会社名を伝える
かしこまりました。	かしこまりました。	相手の依頼を 受けたとき
～でいらっしゃいますね。	～でいらっしゃいますね。	名前などを確認する
～名様で よろしいでしょうか。	～めいさまで よろしいでしょうか。	人数を確認する
禁煙の部屋	きんえんのへや	タバコを吸わない 人の部屋
チェックイン	チェックイン	ホテルに入る手続き
何かほかにご 質問はございますか。	なにかほかにご しつもんは ございますか。	ほかにも用件がないか 確認する
それでは～	それでは～	最後のあいさつの前置き
心よりお待ちしております。	こころよりおまちして おります。	丁寧に待っている 気持ちを伝える

使い分けのポイント

- ・「かしこまりました。」は、相手の依頼を受けたときに使う丁寧な言葉です。
- ・「～でいらっしゃいますね。」は、相手の情報をやさしく確認するときの表現です。
- ・復唱することで、聞き間違いを防ぎ、お客様に安心していただけます。

復唱のポイント（間違いを防ぐために）

- ① 相手の名前や希望を聞いたあと、やさしく復唱する。
- ② 相手が「はい」と言ったら、次に進む。

例) お客様：「山田です。」
スタッフ：「山田様でいらっしゃいますね。」

やさしく、はっきり、
笑顔で！



JLPT N2ポイント

電話対応でよく使う敬語表現

- ・～でございます
（会社名などを丁寧に言う）
- ・～でいらっしゃいますね
（やさしく確認する）
- ・～いたします
（行動することを丁寧に伝える）
- ・～いたしております
（現在進行中の動作を丁寧に伝える）
- ・～をいただけますか
（相手をお願いするとき）



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 電話に出る（あいさつ）
- ② 用件を聞く
- ③ 情報を確認する
- ④ 復唱する
- ⑤ 最後のあいさつをする



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。

.....

.....

.....



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
- ②
- ③

今日、一番うれしかったこと

明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

Scene 10 客室・館内・レストランの清掃

今日の学習目標

- ✓ 清掃の大切さを理解する
- ✓ 5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）を学ぶ
- ✓ 場所に合った清掃のポイントを知る
- ✓ きれいな環境でお客様を気持ちよく迎える意識を持つ
- ✓ 日本語日記を書く



きれいな環境は、
お客様の笑顔につながります！

Story

今日は、清掃の大切さと、5Sについて学びます。先輩のグエンさんが教えてくれます。



グエン先輩

きれいな環境は、お客様の安心と
えがおをつくれます。



リンさん

はい、私たちは、いつもきれいに
するように心がけます。



アディさん

でも、清掃のポイントは、場所によ
って違いますよね？



グエン先輩

そのとおりです、それぞれの場所の
ポイントをおさしましょう。



リンさん

清掃の基本は、5Sですね？



グエン先輩

はい、5Sを毎日実践することが、
きれいを保つコツです。



アディさん

お客様が気持ちよく過ごせるように、
頑張ります！



リンさん

はい、一生懸命やります！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味
清掃	せいそう	そうじ、きれいにすること
きれいにする	きれいにする	きれいにすること
ごみ	ごみ	いらないもの、くず
ほこり	ほこり	ちり、ほこり
汚れ	よごれ	きたな
消毒する	しょうどくする	細菌をなくすこと
交換する	こうかんする	新しいものと取り替える
点検する	てんけんする	チェックして調べる
落ちている	おちている	床などにある
気づく	きづく	見つける、注意する
整える	ととのえる	きちんとする
心がける	こころがける	いつも意識する

使い分けのポイント

- ・「きれいにする」＝行動 例：部屋をきれいにする。
- ・「きれいな」＝状態 例：きれいな部屋。

JLPT N2ポイント

5S（ご・えス）とは
～職場をきれいに保つ基本～

- 1 整理 (Seiri)**
いらないものを捨てる。
必要なものと不要なものを分ける。
- 2 整頓 (Seiton)**
必要なものを使いやすい場所に
置き、見やすくする。
- 3 清掃 (Seiso)**
ごみやほこりを取り、きれいにする。
- 4 清潔 (Seiketsu)**
きれいな状態を保つ。
汚れない工夫をする。
- 5 しつけ (Shitsuke)**
ルールを守り、習慣にする。
みんなで続ける。

大切なこと

5Sは、一人ではなく、みんなで
続けることが大切です。

清掃のポイント（場所別）

客室・部屋
(ホテル・旅館)

- ・ベッドメイキングをきちんとする
- ・ほこりや汚れを見つけて、きれいにする
- ・アメニティを確認し、補充する
- ・においや温度にも気を配る

館内・共用スペース
(ロビー・廊下・トイレなど)

- ・床や手すりをきれいにする
- ・トイレは清潔に、においにも注意する
- ・ごみを見つけたら、すぐに拾う
- ・備品が正しい場所にあるか確認する

レストラン
(店内・テーブルなど)

- ・テーブルを清潔にする（拭く・消毒する）
- ・イスや床の汚れをチェックする
- ・食器やグラスをきれいに並べる
- ・お客様が快適に食事できる環境を作る

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 汚れやごみを見つけたら
- ② どうするか考える
- ③ 声をかけ合い、清掃する
- ④ 確認して、きれいになったか
チェックする



グエン先輩からのアドバイス

清掃は「見つける力」と「続ける力」が
大切です。

- ・小さな汚れにも気づくこと
- ・すぐに行動すること
- ・きれいな状態を毎日続けること

お客様の「ありがとう」が、
私たちのやりがいにつながります。



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。

.....

.....

.....



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
- 明日の目標



大学の先生からのコメント

.....

.....



受入企業からのコメント

.....

.....

今日の気分



Scene 11 チームワークを大切にする

今日の学習目標

- ✓ チームワークの大切さを理解する
- ✓ 「ありがとうございます」「お願いします」を使う
- ✓ 困ったときに相談する
- ✓ 外国人スタッフ同士で助け合う
- ✓ 日本語日記を書く

Story

忙しい時間帯に、お客様がたくさん来ました。
みんなで協力して、乗り切ることができました。



アディさん
レストランがとても忙しいですね。
助けていただけませんか？



リンさん
もちろんです！
ホールを手伝いますね。



グエン先輩
ありがとう、リンさん！
すごく助かります。



さくらさん
私もドリンクをつくります！
何かあれば言ってください。



アディさん
ありがとうございます！
一緒にがんばりましょう！



グエン先輩
みんなのおかげで、
お客様をお待たせせずに済みました。



リンさん
チームワークは最高ですね！



さくらさん
今日もいい一日でした！
ありがとうございます！

おもてなしコラム

「ありがとうございます」の力

「ありがとう」は、相手への感謝の気持ちを伝える魔法の言葉です。
言われた人も、言った人も、
うれしい気持ちになります。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味・使い方
協力する	きょうりょくする	力を合わせて助け合う
助ける	たすける	困っている人を支える
助かる	たすかる	支えられて、うれしい
ありがとうございます	ありがとうございます	感謝を伝える言葉
お願いします	おねがいします	お願いするときに使う
すみません	すみません	謝るときや呼ぶときに使う
大丈夫です	だいじょうぶです	問題ありません
相談する	そうだんする	意見やアドバイスを求める
信頼する	しんらいする	相手を信じる
一緒に	いっしょに	同じ気持ちで行動する

使い分けのポイント

- ・「ありがとうございます」＝感謝の気持ちを伝える
- ・「お願いします」＝お願いをするときに使う
- ・「すみません」＝謝るとき、呼ぶときに使う

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 困っている場面をつくる
- ② 助ける言葉をかける
- ③ 感謝の言葉を伝える
- ④ お互いにほめあう



助けましょうか？
助かります！
ありがとうございます！

JLPT N2ポイント

～互いに助け合う表現～

- ・お手伝いしましょうか。
(相手に声をかける)
- ・助かります、ありがとうございます。
(感謝を伝える)
- ・何かありましたら、
いつでも言ってください。
(相手を気づかう)
- ・一緒に頑張りましょう！
(励まして、やる気を高める)
- ・困ったときは、遠慮せずに
相談してくださいね。
(相談を促す)



グエン先輩からのアドバイス

日本の職場では、チームワークがとても大切です。
一人の力には限界がありますが、
みんなで力を合わせれば、
大きな仕事もできます。
「ありがとう」と「お願いします」を
たくさん使って、
信頼関係をつくりましょう！



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

今日、うれしかったこと

明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

Scene 12 春のまとめ

今日の学習目標

- ✓ 1か月間の学びをふり返る
- ✓ 自分の成長を実感する
- ✓ 感謝の気持ちを伝える
- ✓ これからの目標を立てる
- ✓ 日本語日記を書く



アディさん
仕事が少し
楽になりました。

ゲン先輩
ここからが本当のスタートです。
これからも一緒に頑張りましょう！

リンさん
日本語が少し
上手になりました。

Story

日本に来て、もう1か月がたちました。
3人は、最初の日記を読み返し、
1か月間の自分の成長をふり返ります。



リンさん

最初は、何を言われているのか
分からなかったけれど、
今はだいぶん分かるように
なりました。



アディさん

お客様に「ありがとうございます」と
言われると、とてもうれしいです。
もっと日本語を話せるように
なりたいです。



ゲン先輩

みんな、本当によく頑張りました。
1か月でこんなに成長するなんて、
素晴らしいです！



これからも、毎日少しずつ成長して、
一年後の自分を楽しみにしましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味・使い方
ふり返る	ふりかえる	過去を思い出して 考え直す
成長する	せいちょうする	良くなっていく
実感する	じっかんする	実際に感じて、 はっきり分かる
感謝する	かんしゃする	ありがたく思う
続ける	つづける	やめなくて続ける
目標	もくひょう	達成したいこと
努力する	どりよくする	がんばって取り組む
自信がつく	じしんがつく	自分を信じられる ようになる
楽しみ	たのしみ	今から期待して わくわくする気持ち
これからも	これからも	今後も引き続き

使い分けのポイント

- ・「ふり返る」＝過去を思い出して考えること
 - ・「実感する」＝体験して、はっきり感じること
- 例：1か月で、成長したことを実感しました。

JLPT N2ポイント

～まとめの表現～

- ・今まで～、これから～。
(過去から未来へつなげる)
例：今まで学んだことを生かして、
これからも頑張ります。
- ・～ようにする(目標を立てる)
例：毎日、日本語を使うようにします。
- ・～ことができるようになった
(できるようになったことを言う)
例：お客様に、笑顔であいさつできる
ようになりました。
- ・～たいです(気持ち・目標)
例：もっと日本語を話せるよう
になりたいです。



おもてなしコラム

感謝の気持ちを伝えよう

「ありがとうございます」は、日本で一番大切な言葉の一つです。
お客様、先輩、同僚、周りの人に、感謝の気持ちを
伝えと、信頼関係が深まり、仕事も楽しくなります。

「ありがとうございます」
「助かりました」など、
小さな言葉を毎日伝えましょう。



ロールプレイ

二人一組で話してみましょう。

- ① 1か月でできるようになったことを話す
- ② うれしかったことを話す
- ③ 感謝の気持ちを伝える
- ④ これからの目標を言う

これからも、
一緒に頑張りましょう！



ゲン先輩からのメッセージ

日本で働くことは、簡単ではありません。
でも、みなさんの努力は、必ず自分の力に
なります。

焦らず、あきらめず、楽しみながら、
一歩ずつ進んでいきましょう。

応援しています！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。

今日覚えた言葉(3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、いちばんうれしかったこと

これからの目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分





Scene 1 仕事に慣れる第一歩 ～目標を立てよう～

今日の学習目標

- 夏インターンシップの目標を立てる
- 「～ようにします」を使う
- 自分の課題と工夫を考える
- 日本語日記を書く

夏は忙しくなります。
目標を立てて、
一歩ずつ成長しましょう！

Primestuff
Official Training
Career Integration Method



Story

夏になり、仕事が忙しくなってきました。それぞれが目標を立てて、さらに成長するために話し合いました。



グエン先輩

これからは、もっと忙しくなります。でも、チャンスでもあります。



リンさん

はい！日本語も仕事も、もっと上手になりたいです。



アディさん

僕は、レストランの仕事を もっと早く、正確にできるように なりたいです。



さくらさん

私は、お客様の気持ちに寄り添える スタッフになりたいです。



グエン先輩

素晴らしいですね！
目標を立てて、毎日少しずつ
努力しましょう。



みんなで頑張るぞ！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

Primestuff

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

今日のことば

日本語	よみ	意味・使い方
慣れる	なれる	習慣などに なじむようになる
忙しい	いそがしい	やることが多く、 時間が足りない
目標	もくひょう	達成したいこと
立てる	たてる	考えて決める
成長する	せいちょうする	能力や心が伸びる
努力する	どりよくする	力を出してがんばる
課題	かだい	解決すべき問題
工夫する	くふうする	よりよくするために 考える
改善する	かいぜんする	悪いところを よくする
～ようにします	～ようにします	将来の行動を表す (目標を言うときに使う)

使い分けのポイント

- 私は日本語をもっと勉強するようにします。
→今後の行動を決めたときに使う。
- 私は日本語をもっと勉強します。
→決意や一般的な事実を言うときに使う。



JLPT N2ポイント

～ようにします (目標・意志を表す表現)

自分の目標や意志を、丁寧に伝えるときに使います。

例

- 仕事を早く覚えられるようにします。
- お客様に笑顔で接するようにします。
- 日本語で自信を持って話せるようにします。
- チームの役に立てるように努力します。
- ミスをなくせるように気をつけます。

覚えよう！

「～ようにします」は、自分への約束です。
その約束を毎日実行することが、成長への
一番の近道です！



おもてなしコラム

目標を共有する大切さ

日本の職場では、目標を上司やチームと共有することが、信頼関係につながります。一人では難しいことも、みんなで支え合えば必ず達成できます。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 自分の目標を伝える
- ② 相手の目標を聞く
- ③ 応援の言葉をかける

いいですね！
一緒に頑張らしましょう！

私は、お客様に感謝の気持ちを伝えられるようにします。



グエン先輩からのアドバイス

小さな目標を立てて、毎日できたことを確認しましょう。

- ・今日できたことに○をつける
- ・できなかったことは、明日工夫する
- ・一週間、続けることが大切です！

「継続は力なり！」
毎日の積み重ねが、
大きな成果になります。



Challenge あなたも書いてみましょう。

- ① 日本へ到着した日の気持ちを、3～5文で書いてください。

.....

.....

.....

② 今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

③ 今日、一番うれしかったこと

.....

④ 明日の目標

.....

⑤ 先生からのコメント

.....

.....

.....

⑥ 会社からのコメント

.....

.....

.....



大日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
- 明日の目標

今日の気分



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても楽しかった



Scene 2 レストランの準備と確認

今日の学習目標

- ☑ レストランの準備の流れを理解する
- ☑ 「～ます」「～ました」を使う
- ☑ チェックリストの言葉を覚える
- ☑ チームで協力して準備する大切さを学ぶ
- ☑ 日本語日記を書く

きれいに準備すると、
お客様も気持ちよくな
りますね。

確認をしっかりと、
お客様をお迎えしまし
ょう！

ポイント

準備は、お客様への「おもてなし」の第一歩です。
「気づく力」と「確認する力」を大切にしましょう。

Story

今日は、レストランのオープン前の準備を
します。グエン先輩が、準備の流れと
大切なポイントを教えてくれます。



グエン先輩

みなさん、今日はオープン前の準備を
しっかり覚えましょう。



リンさん

はい！何から始めますか？



グエン先輩

まずは、掃除をして、テーブルや
イスをきれいにします。



アディさん

わかりました！ぼく、テーブルを
ふきます。



リンさん

私は、ナプキンをたたんで、
セットします。



グエン先輩

いいですね！それから、メニューや
調味料、グラスなどを確認します。



アディさん

数が足りているか、チェックですね。



グエン先輩

その通り！最後に、みんなで全体を
見て、もう一度確認します。



リンさん

はい！お客様を気持ちよくお迎え
できるように、がんばります！



グエン先輩

ありがとう！みんなの協力が
お客様の笑顔につながります。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

日本語	よみ	意味・使い方
準備する	じゅんびする	使えるように、 前もって用意する
掃除する	そうじする	ごみやよごれを 取りのぞく
ふく(拭く)	ふく	布で、よごれを ふき取る
たたむ	たたむ	きちんとおりたたむ
セッティングする	せっていんぐする	料理や道具を、使える ようにそろえる
確認する	かくにんする	間違いがないか、 しっかり調べる
足りる	たりる	数や量が十分である
足らない	たりない	数や量が足りていない
きれい	きれい	よごれがなく、 すっきりしている
全体(ぜんたい)	ぜんたい	すべての部分
もう一度	もういちど	再び、もう一回
気づく	きづく	注意して、見つける

使い分けのポイント

- ・「準備します」は、これからすること。
- ・「準備しました」は、もう終わったこと。
- ・「確認します」は、これから調べること。
- ・「確認しました」は、調べて、問題がないこと。



JLPT N2ポイント

～「～ます」の使い方～

「～ます」は、丁寧な言い方です。

- ・掃除します(します=する)
- ・確認します(します=する)
- ・準備します(します=する)
- ・ふきます(ます=ふく)

過去のことは「～ました」を使います。

- ・掃除しました
- ・確認しました
- ・準備しました
- ・ふきました

例

私は、テーブルをふきました。
そして、メニューを確認しました。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 準備の場面を想像する
- ② 「～ます」を使って話す
- ③ 確認の言葉を使う
- ④ お互いに「よくできました！」
と言う

テーブルを
ふきます。

ありがとうございます！
確認します！



おもてなしコラム

小さな気づきが大きなサービスに！

お客様は、スタッフの「気づき」を
よく見ています。

例えば、グラスの水滴、イスの位置、
窓のよごれなど、気づいて行動することが
お客様の「ありがとう」につながります。



今日の日本語日記

今日は何を学びましたか。3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉(3つ)

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

今日、一番うれしかったこと

明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分

とても
楽しかった

楽しかった



普通



少し難しかった

とても
難しかった

今日の一言

しっかり準備をして、お客様の笑顔を迎えましょう！



お電話ありがとうございます。
レストラン花日和でございます。

予約をしたいのですが、
4名で、19時から可能ですか？

Scene 3 電話対応の基本 ~丁寧に、はっきりと~

今日の学習目標

- ☒ 電話対応の基本表現を覚える
- ☒ 復唱して、聞き間違いを防ぐ
- ☒ 適切な言葉遣いと声のトーンを学ぶ
- ☒ 日本語日記を書く

ポイント

- ・明るく、落ち着いた声で話す
- ・相手の言葉を最後まで聞く
- ・復唱して、内容を確認する
- ・丁寧な言葉づかいを使う

Story

今日は、電話対応の練習をします。
リンさんが初めて、予約の電話に
出るようになりました。



リンさん
お電話ありがとうございます。
レストラン花日和でございます。



お客様
はじめまして。予約をしたいのですが
4名で、19時から可能ですか？



リンさん
かしこまりました、19時から
4名様でご予約を承りました。
お名前を教えてくださいませんか？



お客様
田中です。



リンさん
田中様でいらっしゃいますね。
お電話番号を教えてくださいませんか？



お客様
090-1234-5678です。



リンさん
090-1234-5678、田中様ですね。
5名様以上の場合は、お席が変更
になる場合がございます。



お客様
わかりました。楽しみにしています。



リンさん
ありがとうございます。
当日、お会いできるのを楽しみに
しております。失礼いたします。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (電話でよく使う表現)

表現	使い方・意味
お電話ありがとうございます。	電話に出るときのあいさつ
〇〇でございます。	お店や会社の名前を伝える
かしこまりました。	相手の要望を受け入れるとき
少々お待ちくださいませ。	時間がかかるときに使う
お名前を教えてくださいませんか？	名前をたずねるとき
復唱いたします。	確認の前に使う
~様でいらっしゃいますね。	名前の確認
お電話番号を教えてくださいませんか？	電話番号をたずねるとき
承りました。	内容を受けたことを伝える
恐れ入りますが、~は可能ですか？	やんわりたずねるとき
何かご不明な点はございますか？	最後に確認するとき
ありがとうございました。	電話を終えるときのあいさつ
失礼いたします。	電話を切るときのあいさつ

使い分けのポイント

- ・「かしこまりました」「承りました」は、相手の依頼を受けたときに使う。
- ・数字や名前は、必ず復唱して確認する。
- ・「恐れ入りますが」は、相手に負担をかけるお願いをするときに使う。

JLPT N2ポイント

~電話での丁寧な言い方~

1 丁寧な言い方

例) 可能ですか？ → 可能でしょうか。

2 クッション言葉

例) 少し待ってください。
→ 少々お待ちくださいませ。

3 復唱して確認する

例) 田中様でいらっしゃいますね。
090-1234-5678でいらっしゃいますね。

4 依頼するときの表現

例) 名前を教えてください。
→ お名前を教えてくださいませんか？

5 お礼と締めくくり

例) ありがとうございます。
→ ありがとうございます。

覚えよう！

電話対応は、声の表情が大切です。
明るく、はっきり、ゆっくり話して、
お客様に安心していただきましょう。



復唱して確認することで、
間違いを防ぐことが
できますね！

おもてなしコラム

電話は「顔が見えない接客」

電話では、相手の表情が見えません。
だからこそ、声のトーンや言葉づかいで、
「安心」「信頼」「丁寧さ」を
伝えることが大切です。
電話の向こうのお客様を思い浮かべて、
心をこめて話しましょう。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 予約の電話をかける (お客様役)
- ② 電話に出る (スタッフ役)
- ③ 復唱して確認する
- ④ お礼を言って、電話を終える

はっきり、丁寧に、
笑顔で話しましょう！



ゲエン先輩からのアドバイス

- ・メモを取りながら話すと、聞き漏らしを防げます。
- ・復唱は必ず2回するのがコツです。
- ・焦らず、落ち着いて話しましょう。
- ・「お客様の時間」を大切にしましょう。

「丁寧な電話対応は、
リピーターにつながる
大切な第一歩です！」



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ① _____
 - ② _____
 - ③ _____
- 今日、一番うれしかったこと _____
- 明日の目標 _____



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても難しかった

Scene 4 ビジネスメールの基本

～わかりやすく、正しく書こう～

今日の学習目標

- ☑ ビジネスメールの基本構成を理解する
- ☑ 丁寧な表現を使う
- ☑ 簡潔でわかりやすい文章を書く
- ☑ 送信前に確認する習慣をつける
- ☑ 日本語日記を書く

ポイント

ビジネスメールは「正確さ」「簡潔さ」「丁寧さ」が大切です。相手の立場に立って書きましょう。

Story

今日は、ビジネスメールの基本を学びます。言葉づかいや構成を確認しながら、丁寧にわかりやすいメールを書けるように練習しました。



アディさん

メールを書くのは難しいですか？



ゲン先輩

最初は難しく感じるかもしれませんが、基本を覚えれば大丈夫ですよ。



リンさん

メールには、どんな構成があるんですか？



ゲン先輩

一般的に、①宛名 ②挨拶 ③用件 ④結び ⑤署名の順で書きます。



リンさん

丁寧な言い方も大切ですね。



アディさん

はい。「～いたします」「～いただけます」などを使いますね。



ゲン先輩

そうです。それと、長すぎる文章は読みづらいので、簡潔に書きましょう。



リンさん

送る前に確認することも大切ですね。



ゲン先輩

はい、誤字脱字や添付ファイルの有無などを必ず確認しましょう。



アディさん

わかりました！今日から意識して書いてみます！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

表現	意味・使い方	例文
① 宛名	あて先の会社名や担当者名を書く	株式会社〇〇 営業部 田中様
② 挨拶	はじめのあいさつ(季節の挨拶など)	お世話になっております。
③ 用件	メールの目的や用件を伝える	資料をお送りいたします。 ご確認をお願いいたします。
④ 結び	締めくくりの言葉	ご多忙のところ恐れ入りますが、 よろしくお願いいたします。
⑤ 署名	自分の名前や連絡先を書く	山田リン 株式会社さくらレストラン TEL: 03-1234-5678
～いたします	丁寧に行動を表す	本日中に送付いたします。
～いただけますか	相手に願う	ご確認いただけますか。
恐れ入りますが	丁寧にお願いをするときの前置き	恐れ入りますが、 ご対応をお願いいたします。
ご多忙のところ	相手を気づかう言葉	ご多忙のところ、 申し訳ございません。
何卒よろしく お願いいたします	強いお願いや丁寧な締めくくり	何卒よろしくお願いいたします。

使い分けのポイント

- ・「～いたします」は、自分の行動を丁寧に伝えるときに使う。
- ・「～いただけますか」は、相手に願うときに使う。
- ・「恐れ入りますが」「ご多忙のところ」は、相手を気づかう表現。
- ・簡潔でわかりやすい文章を心がけること。

JLPT N2ポイント

～ビジネスメールの基本構成～

- ① 宛名：会社名・部署名・担当者名
- ② 挨拶：お世話になっております。
- ③ 用件：目的・用件を簡潔に伝える
- ④ 結び：お願いやお礼の言葉
- ⑤ 署名：自分の名前・連絡先。

例文 (資料送付のメール)

件名：資料送付のご案内

株式会社〇〇
営業部 田中様お世話になっております。
株式会社さくらレストランの山田です。先日ご依頼いただきました資料を
添付にてお送りいたします。
ご確認いただけますと幸いです。ご多忙のところ恐れ入りますが、
何卒よろしくお願いいたします。山田リン
株式会社さくらレストラン
TEL: 03-1234-5678
Email: yamada@sakura.co.jp

おもてなしコラム

相手の立場に立って書く

ビジネスメールは、相手が読みやすく、理解しやすいことが一番大切です。
「誰が読んでもわかる内容」「丁寧な言葉づかい」を心がけましょう。
それが信頼につながります。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① 状況を確認する
- ② メールの内容を考える
- ③ 下の構成にそって書く
- ④ 送る前にチェックする

丁寧でわかりやすい
メールを目指しましょう！

ゲェン先輩からのアドバイス

- ・まずは型を覚えましょう。
- ・短い文章で、伝えたいことをはっきり書く。
- ・敬語を正しく使う。
- ・誤字脱字や添付ファイルの有無を送信前に必ず確認する。

丁寧なメールは、
あなたの信頼を高めますよ！

今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

① _____
② _____
③ _____
今日、一番うれしかったこと _____
明日の目標 _____



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

今日の気分





Scene 5 会議での発言

～自分の意見をわかりやすく伝えよう～

今日の学習目標

- ✓ 会議での発言の表現を理解する
- ✓ 自分の意見を「まず」「次に」「まとめと」などを使って伝える
- ✓ 相手の意見を受けて質問・意見を述べる
- ✓ 相づちや確認の言葉を使う
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・自分の意見は、順序立ててわかりやすく伝えましょう。
- ・相手の意見を受けて、質問や意見を言うことも大切です。

新サービスのアイデア会議

- ① ターゲット
- ② サービス内容
- ③ 宣伝方法

Story

今日は、新しいサービスのアイデア会議です。
リンさんが自分の意見を発表します。



リンさん

それでは、私の意見をお話しします。
まず、ターゲットは20～30代の女性にしようと思います。



アディさん

なるほど。次に、サービス内容は
どうしますか？



リンさん

次に、忙しい人でも使いやすい
ように、短時間でリラックスできる
プログラムを提供します。



ゲンさん

いいですね、料金設定については
どう考えていますか？



リンさん

まとめと、手頃な料金で、気軽に
利用できるサービスにするのがよい
と思います。



さくらさん

私は、宣伝方法について提案が
あります。SNSを使ったキャンペーンは
どうでしょうか？



ミカさん

いいと思います。私も賛成です。



ゲンさん

それでは、具体的な内容を
次回までにまとめましょう。

自分の意見を、順序立てて
わかりやすく伝えられました！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

表現	意味・使い方	例文
まず	最初に、第一に	まず、現状を確認します。
次に	その次に	次に、問題点を整理します。
まとめと	要点をまとめて言う	まとめと、3つのメリットがあります。
～と思います	自分の考えを述べる	私は、こうするのがよいと思います。
～について	話題を示す	この件について、意見があります。
～のですが	丁寧に話を切り出す	お聞きしたいのですが…
～ということですね	相手の言ったことを確認する	つまり、コストを下げるといことですね。
～ではないでしょうか	やさしく提案する	～するのはどうではないでしょうか。
それに対して	前の意見に対して	それに対して、別の意見があります。
ご意見をうかがえますか	意見を求める	皆さんのご意見をうかがえますか。

使い分けのポイント

- ・「まず～次に～まとめと」の順で話すと、わかりやすくなります。
- ・相手の意見を受けるときは、「～ということですね」「～についてはどうですか」などを使いましょう。
- ・やさしく提案するときには、「～ではないでしょうか」を使います。



JLPT N2ポイント

～意見を整理して伝える～

会議やプレゼンテーションでは、話の構成を明確にすることが大切です。

例（新サービスの提案）

- ・まず、ターゲットは20～30代の女性です。
- ・次に、サービス内容について説明します。
- ・忙しい人でも使いやすいプログラムを提供します。
- ・まとめと、手頃な料金で、気軽に利用できるサービスにするのがよいと思います。

覚えよう！

- ・話す前に、伝えたい内容を簡単にまとめる。
- ・順序を示す言葉を使って、聞き手にわかりやすく伝える。
- ・相手の意見を尊重し、質問や提案をする。

順序立てて話すことで、
相手に伝わりやすくなります！



おもてなしコラム

会議でも「思いやりの心」を

会議では、一人ひとりの意見を尊重することが大切です。
「そうですね」「なるほど」などの相づちや、「ありがとうございます」という一言が、よい雰囲気をつくれます。
相手を思いやる気持ちが、チームワークを強くします。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① テーマを選ぶ（例：新しい商品の企画）
- ② 自分の意見を順序立てて発表する
- ③ 相手の意見に対して質問や意見を言う
- ④ まとめて、次の行動を決める

自分の意見を、
わかりやすく伝えましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

会議では、話すことも聞くことも大切です。

- ・自分の意見は、簡潔にまとめて話す。
- ・相手の意見をよく聞く。
- ・質問や提案をして、議論を深める。
- ・最後に、みんなで結論を確認する。

みんなの意見を活かして、
よいアイデアを生み出しましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても難しかった



Scene 6 フィードバックの受け方

～素直に受け止めて、成長につなげよう～

今日の学習目標

- フィードバックの場面を理解する
- 相手の意見を受け止める言い方を使う
- 改善の意欲を伝える
- 確認や質問の言葉を使う
- 日本語日記を書く

全体的にできています。
ただ、ここをもう少し
改善できると、もっとよ
くなりますよ。

ポイント

フィードバックは、成長する
ための大切なヒントです。
素直に受け止めて、前向きに
行動しましょう。

なるほど。
ご指摘ありがとうございます。
改善していきます！

Story

今日は、先輩から仕事のフィードバックを受ける場面です。リンさんが、素直に意見を受け止め、改善の意欲を伝えます。



Gen先輩

リンさん、先週の企画書、よくまとまっていたよ。



Gen先輩

全体的にはよくできています。
ただ、ここをもう少し改善できると、
もっとよくなりますよ。



リンさん

なるほど、具体的にはどの部分を改善
すればよいでしょうか？



Gen先輩

データの説明が少し足りません。
根拠となる資料をもう一つ加えると、
説得力が増します。



リンさん

わかりました。資料を追加して、
説明も詳しくします。



Gen先輩

トーンも大切です。提案のメリットを、
お客様の視点で書くと、より伝わり
ますよ。



リンさん

ありがとうございます。
お客様の視点で書き直してみます。



Gen先輩

がんばってください。期待していますよ。



リンさん

はい、がんばります！



おもてなしコラム

意見を受け止める姿勢

日本の職場では、意見やアドバイスを
素直に受け止める姿勢が大切にされます。
「ありがとうございます」と感謝を伝え、
改善に取り組むことで、
信頼関係が深まります。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば

表現	意味・使い方	例文
よくできています	よくできていることを伝える	全体的にできています。
ただ、～	逆の内容を言い始めるときに使う	ただ、ここをもう少し改善できます。
～できると	条件を表す	改善できると、もっとよくなります。
ご指摘	指摘してもらうこと	ご指摘ありがとうございます。
なるほど	相手の話を理解したことを表す	なるほど、よくわかりました。
具体的には	詳しく知りたいときに使う	具体的には、どの部分を改善すればよいですか？
～が足りません	不足していることを伝える	データの説明が少し足りません。
～根拠となる	理由や証拠になる	根拠となる資料を加えます。
説得力が増します	相手を納得させる力が強くなる	資料を追加すると、説得力が増します。
～視点で	ものごとをみる立場を表す	お客様の視点で考えます。
～書き直す	書いたものをもう一度書き直す	お客様の視点で書き直してみます。
期待しています	相手の今後を楽しみにしている	期待していますよ。

使い分けのポイント

- 「よくできています」は、相手の努力を認める言葉です。
- 「ただ、～」のあとには、改善点をやさしく伝えましょう。
- 意見を受けたら、「ご指摘ありがとうございます」などの感謝と、「改善します」などの意欲を伝えることが大切です。



JLPT N2ポイント

～フィードバックを受けるときの言い方～

① 意見を受け止める

- なるほど、参考になります。
- ご指摘ありがとうございます。

② 詳しく聞く

- 具体的には、どの部分を改善すればよいでしょうか。
- もう少し詳しく教えていただけますか。

③ 理解を確認する

- つまり、～ということですね。
- 私の理解では、～でよろしいでしょうか。

④ 改善の意欲を伝える

- わかりました。改善していきます。
- アドバイスをもとに、見直してみます。

覚えよう！

フィードバックは成長のチャンスです。
素直に受け止めて、行動にうつすことで、
信頼を得ることができます！



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- フィードバックをする (先輩役)
- 意見を受け止める (部下役)
- 質問する
- 改善の意欲を伝える



素直に受け止めて、
成長につなげましょう！

Gen先輩からのアドバイス

- フィードバックは、相手の成長を願う気持ちから伝えるものです。
- 受ける側も、前向きな気持ちで聞きましょう。
- 分からないときは、遠慮せずに質問してください。
- 改善した結果を報告することも大切です。

「受け止める力」＝「伸びる力」！
今日の学びを、
明日からの行動に活かしましょう。



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても難しかった



Scene 7 クレーム対応の基本

～落ち着いて、誠実に対応しよう～

今日の学習目標

- ☑ クレーム対応の基本的な流れを理解する
- ☑ 相手の気持ちに寄り添う表現を使う
- ☑ 謝罪やお詫びの言葉を使う
- ☑ 解決策や代替案を提案する表現を使う
- ☑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・まずは相手の話を最後まで聞きます。
- ・お詫びの気持ちをはっきり伝えます。
- ・原因を確認し、解決策を提案します。
- ・最後まで誠実に対応することが大切です。

Story

今日は、お客様からクレームの電話がかかってきました。
リンさんは、先輩のアディさんと一緒に対応します。

お客様
もしも？先日利用したのですが、料理に髪の毛が入っていました。

リンさん
大変申し訳ございません。ご迷惑をおかけしました。

お客様
とても不快でしたし、もう利用したくありません。

アディさん
申し訳ございません。詳しい状況をお聞かせいただけますか？

お客様
パスタを食べていたら、長い髪の毛が入っていたんです。

リンさん
かしこまりました。このたびは誠に申し訳ございません。

アディさん
原因を確認のうえ、再発防止に努めてまいります。

お客様
そうですか。でも、今日は楽しみにしていたのに……

リンさん
ご気分を害されたこと、重ねてお詫び申し上げます。

アディさん
本日は、代金を返金させていただき、次回使えるお食事券をお送りいたしますが、いかがでしょうか？

お客様
それなら、もう一度利用してみてもいいかもしれません。対応ありがとうございました。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (クレーム対応でよく使う表現)

場面	表現	意味・使い方	例文
話を聞く	お聞かせいただけますか？	相手に詳しく聞く	詳しい状況をお聞かせいただけますか？
	おっしゃってください	話してもらうよう促す	ご不満だった点をおっしゃってください。
お詫び	申し訳ございません	謝罪の基本表現	このたびは、誠に申し訳ございません。
	ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません	迷惑をかけたことに対する謝罪	ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。
原因確認	原因を確認いたします	原因を調べることを伝える	原因を確認のうえ、ご連絡いたします。
	調査いたします	調べることを伝える	社内で調査いたします。
解決・提案	～させていただきます	対応することを伝える	返金させていただきます。
	～をご提案いたします	提案する	このような代替案をご提案いたします。
気持ちに寄り添う	ご気分を害されたことと存じます	相手の気持ちを理解する	ご気分を害されたことと存じます。
	お気持ち、お察しいたします	相手の気持ちに共感する	ご不快な思いをされたお気持ち、お察しいたします。
最後に	今後このようなことがないよう努めます	再発防止を約束する	再発防止に努めてまいります。
	貴重なご意見をありがとうございます	感謝の気持ちを伝える	貴重なご意見をありがとうございます。

使い分けのポイント

- ・まず「お詫び」→「話を聞く」→「原因確認」→「解決・提案」→「再発防止・感謝」の順で対応します。
- ・丁寧に落ち着いた言葉づかいが、信頼回復につながります。



JLPT N2ポイント

～クレーム対応で使う文型～

- ① ～てしまう (迷惑をかけてしまう)
迷惑をかけてしまい、申し訳ございません。
- ② ～のうえで
原因を確認のうえ、ご連絡いたします。
- ③ ～ように (再発防止)
今後このようなことがないよう、努めてまいります。
- ④ ～ていただけますか？ (お願い)
状況を詳しくお聞かせいただけますか？
- ⑤ ～させていただきます (謙譲)
返金させていただきます。

覚えよう！

冷静さと誠実さが、信頼回復の第一歩です。

- ・まず、お詫びの気持ちを伝える。
- ・相手の話を最後まで聞く。
- ・解決策を提案し、再発防止を約束する。
- ・最後に、感謝の言葉を忘れない。



おもてなしコラム

お客様の気持ちを考える

クレームの背景には、「期待していたのがっかりした」という気持ちがあります。相手の立場になって考えることで、よりよい対応ができます。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① お客様役とスタッフ役を決める
- ② お客様役はクレームの内容を伝える
- ③ スタッフ役は、対応の流れに沿って答える
- ④ 役を交代して、もう一度練習する

落ち着いて、誠実に対応することを意識しましょう！



アディさんからのアドバイス

- ・クレーム対応は、ピンチではなくチャンスです！
- ・誠実に対応すれば、お客様の信頼は戻ります。
- ・一人で抱え込まず、すぐに先輩に相談しましょう。
- ・対応後は、チームで共有し、改善につなげます。

今日の経験が、明日のあなたの成長につながります！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても楽しかった



いらっしゃいませ。
ご予約はございますか？

ベジタリアンのメニュー
はありますか？

少々お待ちください。
確認してまいります。

Scene 8 外国人のお客様への対応

～笑顔で、心をこめて～

今日の学習目標

- 外国人のお客様への基本的な対応を理解する
- やさしく、わかりやすい日本語を使う
- 相手の要望や気持ちを確認する言葉を使う
- トラブルやクレームに落ち着いて対応する
- 日本語日記を書く



ポイント

- 相手に合わせて、ゆっくり、はっきり話す。
- 難しい言葉は、やさしい言葉に言い換える。
- 相手の気持ちを考え、笑顔で対応する。

Story

今日は、外国人のお客様が来店されました。
リンさんとアディさんが、協力して対応します。

- リンさん**
いらっしゃいませ。
ご予約はございますか？
- 外国人のお客様**
いえ、予約はしていません。
2人です。
- アディさん**
かしこまりました。好きな席へ
どうぞ。
- リンさん**
メニューをお待ちしますね。
- 外国人のお客様**
ありがとうございます！
ところで、ベジタリアンのメニューは
ありますか？
- リンさん**
はい、ございます。
こちらのマークがついている料理が
ベジタリアン用です。
- 外国人のお客様**
わあ、助かります！
スパイシーな料理はありますか？
- アディさん**
はい、少し辛い料理がございます。
辛さの程度もお選びいただけます。
- 外国人のお客様**
じゃあ、このカレーをお願いします。
辛さは「普通」で。
- リンさん**
かしこまりました。
何かほかにご希望はございますか？
- 外国人のお客様**
お水をお願いします。
- リンさん**
はい、すぐにお持ちします。
- アディさん**
お待たせしました。
ごゆっくりお楽しみください！

相手の要望を確認して、
笑顔で対応できました！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (外国人のお客様への対応でよく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
いらっしゃいませ	お店にきた人を迎えるあいさつ	いらっしゃいませ。 ご予約はございますか？
ご予約は～	予約の有無をたずねる	ご予約はございますか？
～名様ですか？	人数をたずねる	何名様ですか？
かしこまりました	相手の言葉を受け入れる	かしこまりました。 少々お待ちください。
～どうぞ	案内する	好きな席へどうぞ。
～はありますか？	有無をたずねる	ベジタリアンのメニューは ありますか？
ございます	肯定する (丁寧)	はい、ございます。
～用	目的・用途を表す	ベジタリアン用のメニューです。
～程度	程度を表す	辛さの程度をお選び いただけます。
お待たせしました	待たせた後に使う	お待たせしました。
ご希望は～	希望をたずねる	何かご希望はございますか？
ごゆっくり～	くつろぐようにすすめる	ごゆっくりお楽しみください。

使い分けのポイント

- 「ございます」「かしこまりました」は、丁寧で安心感を与えます。
- 難しい日本語は、簡単な言葉に言い換えましょう。
- 相手の文化や食習慣に配慮することで、信頼につながります。



JLPT N2ポイント

～やさしく、正しく伝える～

- やさしい日本語を使う**
難しい言葉をさけて、ゆっくり、はっきり話しましょう。
- 要望を確認する**
例) ベジタリアンのメニューはありますか？
→ はい、ございます。こちらです。
- 気持ちに寄り添う**
例) 助かります！ → よかったです。
喜んでいただけて、うれしいです。
- トラブルへの対応**
例) 料理が遅れています。
→ 申し訳ございません。すぐに確認いたします。
- 感謝の言葉を伝える**
例) ありがとう。→ ありがとうございます。
またのお越しをお待ちしております。

覚えよう！

- 相手の立場に立って考えることが大切。
- 表情・声のトーン・ジェスチャーも大切。
- 小さな気配りが、大きな信頼になります。



おもてなしコラム

文化や習慣の違いを理解する

外国人のお客様は、食べ物の能動性で、食べられないものがある場合があります。よくある例: 「ベジタリアン」「ハラール」「アレルギー」など。相手を尊重し、理解することが、思いやりのあるおもてなしにつながります。

ロールプレイ

- 二人一組で練習しましょう。
- お客様役とスタッフ役を決める
 - 下の状況カードを選ぶ
 - 対応の会話をしてみる

やさしい日本語で、
笑顔のおもてなしを
目指しましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

- 相手の目を見て、笑顔で話しましょう。
- 相づちをうちながら、最後までしっかり聞きましょう。
- わからないことは、正直に伝えて、確認しましょう。
- 困っているお客様には、先回りして助けましょう。

心をこめた対応が、
また来たい！と思って
いただけるサービスです！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても楽しかった



今日の一言

相手を思いやる気持ちが、最高のおもてなしにつながります！



Scene 9 ミスをしたときの対応

～素直に認めて、信頼を取り戻そう～

今日の学習目標

- ☑ ミスをしたときの基本的な対応を理解する
- ☑ 謝罪やお詫びの表現を使う
- ☑ 原因を報告し、今後の対策を伝える
- ☑ 相手の意見やアドバイスを受け止める
- ☑ 日本語日記を書く

申し訳ございません！
私の確認不足でした。

大丈夫？
原因を教えてください。

今後はどうすれば
防げそうかな？

ポイント

- ・ミスは誰にでもあります。大切なのは、その後の対応です。
- ・素直に謝り、原因を伝え、改善策を示すことで信頼につながります。

Story

今日は、注文の内容を間違えてしまったときの対応を学びます。

- リンさん**
申し訳ございません！
ご注文のデザート間違えてしまいました。
- アディさん**
えっ、そうなの？ 大丈夫だよ。
まずは詳しく教えてくれる？
- リンさん**
はい、私の確認不足で、チョコレート
ケーキをフルーツタルトにしてしま
いました。
- グエン先輩**
わかったよ、すぐにお客様に謝ろう。
原因もきちんと伝えよう。
- リンさん**
はい、すぐにお詫びに伺います。
- お客様**
すみません、楽しみにしていたので、
ちょっと残念です。
- リンさん**
本当に申し訳ございません。
すぐにチョコレートケーキを
ご用意いたします。
- お客様**
ありがとうございます。
- アディさん**
今回は確認の手順を見直そう。
一緒に改善していこう。
- リンさん**
はい、今後は同じミスを
繰り返さないようにします。

ミスを素直に認め、誠実に対応することで、
信頼を取り戻すことができます！

おもてなしコラム

ミスは成長のチャンス

飲食店では、ミスを完全になくすことは
難しいです。大切なのは、ミスが起きたときに、
どう対応するかです。
素直に謝り、改善に取り組む姿勢は、
お客様の信頼につながります。
「次はもっと良くしよう！」という気持ちで、
一つひとつ成長していきましょう。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (ミスをしたときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
申し訳ございません	謝罪の基本表現	確認不足で申し訳ございません。
～してしまいました	無意識のミスを表す	注文内容を間違えてしまいました。
私の～不足でした	原因を伝える	私の確認不足でした。
ご迷惑をおかけして 申し訳ございません	迷惑をかけたことへの 謝罪	ご迷惑をおかけして申し 訳ございません。
すぐに～いたします	すぐに対応することを 伝える	すぐに正しいものを ご用意いたします。
原因は～です	原因を説明する	原因は、チェックを忘れて いたことです。
今後は～します	今後の対策を伝える	今後は、確認を二重にして ミスを防ぎます。
ご指摘ありがとうございます	指摘への感謝	ご指摘ありがとうございます。 助かりました。
ご意見を参考にします	相手の意見を受け入れる	ご意見を参考にして、改善し ていきます。
よろしくお願いいたします	最後に使う丁寧な表現	今後ともよろしくお願いいたします。

使い分けのポイント

- ・まず「申し訳ございません」で謝りましょう。
- ・原因を伝え、すぐに対応することを伝えます。
- ・今後の対策を具体的に伝え、信頼につながります。
- ・相手の意見や指摘には「ありがとうございます」と感謝を伝えましょう。



JLPT N2ポイント

～ミスをしたときの流れを整理する～

- 1 謝罪する
まず、はっきりと謝ります。
- 2 原因を説明する
何が原因でミスが起きたのかを
簡潔に伝えます。
- 3 影響を伝える
相手にどのような影響があったのかを
伝えます。
- 4 対応を伝える
すぐに何をするのかを伝えます。
- 5 今後の対策を伝える
同じミスを防ぐための方法を伝えます。
- 6 感謝の言葉を伝える
指摘や意見に感謝し、最後に
改めてお礼を伝えます。

覚えよう！

- ・ミスは誰にでもあります。大切なのは、
その後の対応です。
- ・「謝罪」+「報告」+「改善策」+「感謝」で、
信頼を取り戻しましょう！



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① ミスの内容を設定する
- ② 謝罪する (お客様役)
- ③ 原因を説明する (スタッフ役)
- ④ 対応と今後の対策を伝える
- ⑤ 相手の意見を聞き、感謝する

誠実な対応で、
信頼を取り戻しましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・焦らず、まずは落ち着いて謝りましょう。
- ・原因を正直に伝えることが大切です。
- ・言い訳はせず、解決策と対策を示しましょう。
- ・指摘してくれた相手に感謝しましょう。
- ・ミスを次に生かすことが、成長への近道です。

失敗は、成功へのステップ！
前向きにがんばりましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。

今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日の目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

とても
楽しかった

楽しかった



普通



少し楽しかった

とても
楽しかった

今日の一言

ミスを恐れず、誠実に対応する姿勢が、信頼と成長を生みます！



ご報告があります。
先日キャンペーンの結果について
ご報告いたします。

いいね、
結論から教えて。

数字があると
わかりやすいね。

次のアクションも
確認しましょう。

Scene 10 上司への報告の仕方

~簡潔に、わかりやすく報告しよう~

今日の学習目標

- ☑ 上司への報告の基本的な流れを理解する
- ☑ 結論から話す「PREP法」を使う
- ☑ 数字や事実を入れて具体的に伝える
- ☑ 質問や指示を確認して、次の行動につなげる
- ☑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・上司は忙しいので、簡潔に、要点を先に伝えましょう。
- ・事実や数字を使って、説得力のある報告をしましょう。
- ・最後に確認をして、次の行動をはっきりさせましょう。

Story

今日は、上司に仕事の進捗と結果を報告します。
リンさんは、PREP法を使って、わかりやすく
報告する練習をします。

- リンさん**
グエン先輩、少しお時間よろしいでしょうか。
ご報告したいことがあります。
- グエン先輩**
いいよ、どうぞ。
- リンさん**
先日キャンペーンの結果について
ご報告いたします。
- グエン先輩**
うん、結論から教えて。
- リンさん**
はい、キャンペーンの売上は、目標の
120%を達成しました。
- アディさん**
すごいですね！
具体的にはどうでしたか？
- リンさん**
はい、新規のお客様は目標の110%で、
リピーターは目標の125%でした。
- ミカさん**
理由は何だと思いますか？
- リンさん**
SNSでの紹介が増えたことと、
特典クーポンの効果が大きかったと
思います。
- グエン先輩**
なるほど。今後の課題は？
- リンさん**
在庫切れの商品があったことと、
問い合わせへの対応に時間がかかった
ことです。
- グエン先輩**
わかった。次はどうする予定？
- リンさん**
在庫の事前確認を徹底し、FAQを作って
対応を早くします。
- グエン先輩**
いいね、引き続き、よろしくお願いします。

結論を先に伝えて、事実や理由、
今後の行動まで、わかりやすく伝えられました！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (上司への報告でよく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
ご報告いたします	報告のときの丁寧な表現	先日の件について、 ご報告いたします。
結論から申し上げます	結論を先に伝えるとき	結論から申し上げますと、 目標を達成しました。
～の結果です	結果を伝える	キャンペーンの結果は、 目標の120%です。
具体的には	詳しく説明するときの つなぎことば	具体的には、新規は110%、 リピーターは125%です。
～が理由だと思います	理由を伝える	SNSでの紹介が増えたことが 理由だと思います。
課題は～です	問題点を伝える	課題は、在庫切れと対応の 遅れです。
今後の対策は～です	対策を伝える	今後の対策は、事前確認と FAQの作成です。
～予定です	今後の予定を伝える	来週までに改善案を まとめる予定です。
ご確認をお願いします	確認をお願いするとき	内容について、ご確認を お願いします。
～でよろしいでしょうか	確認をとるとき	この進め方でよろしい でしょうか。
引き続き、～します	今後も続ける意志を示す	引き続き、精一杯努力 いたします。

使い分けのポイント

- ・「結論→理由・事実→課題→対策→今後の行動→確認」の順で話すと、
わかりやすくなります。(PREP法)
- ・数字や具体例を入れると、説得力が高まります。
- ・最後に確認をとることで、認識のズレを防げます。



JLPT N2ポイント

~PREP法でわかりやすく報告する~

- 1 結論 (Point) を最初に伝える
まず、いちばん伝えたいことを先に話します。
- 2 理由・具体的な内容 (Reason・Example)
理由や事実、数字などを使って説明します。
- 3 課題 (Problem) を伝える
問題点や改善が必要な点を具体的に伝えます。
- 4 対策・今後の行動 (Proposal) を伝える
改善策や、これからの行動を伝えます。
- 5 確認 (確認・指示の確認) をする
質問や指示があるか確認し、次の行動を
はっきりさせます。

覚えよう！

- ・上司は「結論・数字・対策」を重視します。
- ・報告は「短く・正確に・具体的に」が基本です。
- ・準備をしてから報告すると、自信を持って
話せます。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- 1 テーマを確認する (例：キャンペーンの結果報告)
- 2 PREP法の流れでメモを作る
- 3 上司役に報告する (3分以内)
- 4 質問に答え、指示を確認する

PREP法を使って、
わかりやすく報告してみましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・上司は忙しいので、長く話すぎないようにしましょう。
- ・「結論→理由→課題→対策」の順番を意識しましょう。
- ・数字や事実を使うと、説得力が高まります。
- ・わからないことは、正直に聞き返しましょう。
- ・報告の後は、必ずメモを取り、行動に移しましょう。

報告は、あなたの成長を
アピールするチャンスです！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

① _____
② _____
③ _____
今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント



受入企業からのコメント

とても
楽しかった

楽しかった

今日の気分



普通



少し難しかった

とても
難しかった



まず、全体の流れを確認しましょう。

わかりました。担当を決めましょう。

問題があったら、すぐ相談しよう。

はい、報告と連絡を忘れません。

Scene 11 チームでの仕事の進め方

～協力して、目標を達成しよう～

今日の学習目標

- ✓ チームで仕事を進める基本を理解する
- ✓ 役割分担や連絡・相談の大切さを学ぶ
- ✓ 自分の意見を伝え、相手の意見を聞く練習をする
- ✓ 問題が起きたときの対応を考える
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・一人でなく、チームで協力することが大切です。
- ・こまめに連絡・相談して、ミスを防ぎましょう。
- ・役割を理解し、最後までやり切りましょう。

Story

今日は、チームで仕事を進める方法について話し合います。

- リンさん**
今週のプロジェクトについて、打ち合わせを始めます。
- アディさん**
はい、よろしくお願いします。まず、全体の流れを確認しましょう。
- グエン先輩**
いいね。目標は3つだね。それぞれの担当を決めよう。
- リンさん**
私は、企画書の作成を担当します。
- アディさん**
じゃあ、僕はデータの確認を担当します。
- グエン先輩**
私は、プレゼンの準備と最終確認をします。
- リンさん**
わかりました。いつまでに終わらせるか、期限も決めましょう。
- アディさん**
企画書は水曜日まで、データ確認は木曜日の午前までに終わらせてます。
- グエン先輩**
プレゼン準備は金曜日の午前までに完成させます。
- リンさん**
進める中で、問題があったらどうしますか？
- アディさん**
すぐに相談して、解決方法を考えます。
- グエン先輩**
そして、報告と連絡を忘れずにね。
- リンさん**
はい、チームで協力して、目標を達成しましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (チームでの仕事によく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
～について話し合う	意見を出し合って決める	次のイベントについて話し合いましょう。
役割分担をする	担当を決める	それぞれの役割分担をしましょう。
担当する	～を担当する	私は企画書を担当します。
～までに	期限を表す	水曜日までに提出してください。
進捗状況を確認する	どこまで進んでいるかを確かめる	定期的に進捗状況を確認しましょう。
問題がある	うまくいかないことがある	データに問題がありました。
～について相談する	意見を求める	この件について相談したいです。
解決策を考える	解決する方法を考える	一緒に解決策を考えましょう。
報告する	結果や進み具合を伝える	進みましたので、報告します。
連絡する	情報を伝える	変更があったので、連絡します。
協力する	力を合わせる	チームで協力して進めましょう。
目標を達成する	目標に届く	全員で協力して、目標を達成しましょう。

使い分けのポイント

- ・「報告」は結果や進み具合を伝えるときに使います。
- ・「連絡」は情報や変更を伝えるときに使います。
- ・「相談」は意見を求めたいときに使います。
- ・チームでは、こまめな「報告・連絡・相談」が大切です。



JLPT N2ポイント

～チームで協力し、仕事を進めるために～

1 役割分担を明確にする

- ・それぞれの担当をはっきり決めます。
- ・責任を持って取り組みます。

2 こまめに連絡・相談する

- ・進捗や問題を早めに共有します。
- ・一人で抱え込まないようにします。

3 相手の意見を聞き、尊重する

- ・自分の意見を伝えるだけでなく、相手の意見も聞きます。

4 問題が起きたときはすぐ対応する

- ・原因を考え、解決策を話し合います。
- ・再発防止も考えます。

5 目標を意識して行動する

- ・チームの目標を忘れずに、行動します。
- ・最後までやり切ることが信頼につながります。

覚えよう！

- ・チームワークは、成果を生み出す力です。
- ・小さな積み重ねが、大きな結果につながります。
- ・みんなで協力すれば、必ず達成できます！



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① チームのプロジェクト設定 (例: イベントの準備)
- ② 役割分担を決める
- ③ 進捗や問題について話し合う
- ④ 解決策を考える
- ⑤ 最後に目標を確認して締めくくる

協力して、目標を達成しましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・チームの力を信じて、コミュニケーションを大切にしましょう。
- ・問題は早く見つけ、早く解決することがポイントです。
- ・相手を思いやる気持ちを忘れないでください。
- ・成功したときは、みんなで喜びを分かち合いましょう！

協力は信頼を生み、信頼は成長を生みます！一緒に頑張りましょう！



おもてなしコラム

チームワークの大切さ

おもてなしの現場では、チーム全員の協力が不可欠です。一人ひとりが自分の役割を理解し、お互いに助け合うことで、お客様により良いサービスを提供できます。「ありがとう」「助かりました」などの感謝の言葉を伝え合い、良い雰囲気を作りましょう。



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

①

②

③

今日、一番うれしかったこと

明日への目標



大学の先生からのコメント

チームでの協力は、社会に出てからも必ず役立ちます。相手を尊重し、協力する姿勢を続けてください。



受入企業からのコメント

報告・連絡・相談がしっかりできる人は、とても信頼されます。これからも期待しています！



とても楽しかった



楽しかった

今日の気分



普通



少し難しかった



とても難しかった



ありがとうございます！
またお越しくださいませ。

とても楽しかったです。
ありがとうございました！

スタッフの皆さんが
親切で、気持ちよく
過ごせました。

Scene 12

お客様からの感謝に
応える

～感謝の気持ちを伝え、
信頼関係を深めよう～

今日の学習目標

- ✓ 感謝されたときの基本的な対応を理解する
- ✓ お礼やおもてなしの言葉を使う
- ✓ 相手の満足度を確認する表現を使う
- ✓ 次回につなげる一言を伝える
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・感謝の言葉には、笑顔で心をこめて伝えましょう。
- ・お客様の満足を確認し、また来たいと思っていただける一言を伝えましょう。
- ・最後の印象が、次回の来店につながります。

Story

今日は、お客様から感謝されたときの
対応について話します。



お客様 (女性)
とても楽しかったです。
ありがとうございました！



リンさん
こちらこそ、ありがとうございました。
楽しんでいただけて、うれしいです。



お客様 (男性)
スタッフの皆さんが親切で、
気持ちよく過ごせました。



アディさん
ありがとうございます！
そう言っていただけで、励みになります。



リンさん
またぜひ、お越しくださいませ。
季節ごとにいろいろなイベントがありますよ。



お客様 (女性)
今度は紅葉の時期に来てみたいです。



グエン先輩
ありがとうございます！
その時期は特におすすめですよ。



リンさん
何かご要望やご意見があれば、
ぜひ教えてください。



お客様 (男性)
特にありません。大満足です！



アディさん
本当にありがとうございます。
またお会いできるのを楽しみにしています！



お客様 (女性)
はい、また来ますね！



リンさん・アディさん・グエン先輩
お待ちしております！
お氣をつけてお帰りくださいませ！



おもてなしコラム

「最後の印象」を大切に

お客様は、最後に受けた対応を強く
覚えています。感謝されたときこそ、
笑顔・お礼・見送りの言葉を丁寧に。
「また来たい！」と思っていられる
最高のチャンスです。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (お客様からの感謝に応える表現)

表現	意味・使い方	例文
ありがとうございます	感謝の言葉に 対する基本の返事	ありがとうございます！ うれしいです。
楽しんでいただけて、 うれしいです	お客様の満足を 喜ぶ表現	楽しんでいただけて、 うれしいです。
励みになります	相手の言葉が 自分の力になる	そう言っていただけで、 励みになります。
またお越しくださいませ	再来店を促す丁寧な表現	またお越しくださいませ。
ご要望やご意見があれば、 教えてください	意見や要望を 聞くときの表現	ご要望やご意見があれば、 教えてください。
おすすめですよ	おすすめする表現	そのプランは 特におすすめですよ。
お氣をつけてお帰り くださいませ	見送りの丁寧な表現	お氣をつけて お帰りくださいませ。
お待ちしております	再会を楽しみに している表現	またお会いできるのを 楽しみにしております。
何かお手伝いできる ことはありますか？	追加のサポートを 申し出る表現	何かお手伝いできる ことはありますか？
大満足です	非常に満足している ことを伝える表現	サービスも料理も、 大満足です！

使い分けのポイント

- ・感謝への「ありがとう」に、笑顔とアイコンタクトを忘れずに。
- ・再来店を促す一言で、次のご縁につなげましょう。
- ・お客様の言葉をよく聞き、具体的に喜ぶと、より信頼されます。



JLPT N2ポイント

～感謝に応える丁寧な表現～

① 感謝への返事

「ありがとうございます」を基本に、
気持ちをこめて伝える。

② 喜びを伝える

「うれしいです」「励みになります」などで、
感謝の気持ちを伝える。

③ 再来店を促す

「またお越しくださいませ」などで、
次の来店につなげる。

④ 要望を聞く

「ご要望やご意見があれば、教えてください」
で、改善の姿勢を示す。

⑤ 見送りの言葉

「お氣をつけてお帰りくださいませ」などで、
最後まで丁寧に対応する。

覚えよう！

- ・お客様の笑顔は、私たちのやりがいです。
- ・感謝の言葉に心をこめて伝えることで、
信頼とリピートにつながります。
- ・最後の一言が、次のご来店を
決めることもあります。



ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

- ① お客様役とスタッフ役を決める
- ② 感謝された場面を設定する
- ③ スタッフ役が丁寧に対応する
- ④ 役を交代して、もう一度練習する

笑顔で、心をこめて
対応してみましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・感謝されたときは、心から喜びましょう。
- ・一言プラスして伝えると、印象が良くなります。
- ・お客様の名前を覚えると、もっと喜ばれますよ。
- ・最後まで気を抜かず、丁寧な見送りを！

感謝の気持ちをつなぐことが、
信頼関係の第一歩です！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

お客様に感謝されることは、
あなたの成長の証です。
これからも自信を持って、
心のこもった対応を続けましょう。



受入企業からのコメント

最後まで丁寧に丁寧に対応できる人は、
お客様からの信頼が厚く、
長く活躍できる人材です。
これからも期待しています！



今日の気分



今日の一言

感謝に応える姿勢が、信頼を生み、未来のつながりをつくれます！

もうすぐ入社して
6か月ですね。
いろいろ学びました！

はい！もっと成長して、
お客様に信頼される
人になりたいです。

いいですね！
新しい目標を
立てましょう！

Scene 1 新しい目標を立てる

～今までを振り返り、目標を確認しよう～

今日の学習目標

- ☒ 今までの自分の成長を振り返る
- ☒ 新しい目標を立てる
- ☒ 目標を具体的にして行動計画を考える
- ☒ 決意を伝え、周りのサポートを得る
- ☒ 日本語日記を書く

ポイント

- ・目標は「具体的に」「測れるように」「期限を決めて」立てます。
- ・周りの人に伝えると、応援してもらえ、実行しやすくなります。

Story

今日は、今までの自分を振り返り、
これからの目標について話します。

- リンさん**
入社して半年がたちましたね。
どんなことができるようになりましたか？
- アディさん**
はい、接客やレジ、発注の仕事は
ほぼ一人でできるようになりました！
- グエン先輩**
素晴らしいですね。
成長を実感できますね。
- リンさん**
うれしいですね。
でも、もっと学びたいこともあります。
- アディさん**
はい！日本語をもっと上手に話して、
お客様に安心してもらいたいです。
- グエン先輩**
いい目標ですね。
それでは、目標を具体的に、
計画を立ててみましょう。
- リンさん**
私も一緒に考えます！
どんな目標を立てたいですか？
- アディさん**
まずは「日本語での説明をもっと
スムーズにする」ことを目標に
します！
- リンさん・グエン先輩**
いいですね！一緒にがんばりましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ おもてなしコラム

Primestuff
Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

今日のことば (新しい目標を立てるときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
振り返る	今までを見直す	今までの自分を振り返って、 成長を実感しました。
～できるように なる	能力・状態が向上する	お客様の要望に応えられる ようになりました。
もっと～たいです	さらに～したい気持ち	もっと日本語を話せるように なりたいです。
目標を立てる	達成したいことを決める	新しい目標を立てて、 がんばります。
具体的に	はっきりと、詳しくする	目標や具体的に、 行動につなげましょう。
期限を決める	いつまでにするか決める	12月までに達成する目標です。
計画を立てる	順番や方法を考える	毎週の学習計画を 立てました。
サポートする	助けたり支えたりする	私たちが全力でサポートします。
決意する	心に決める	必ず目標を達成することを 決意します。
がんばります！	やる気を伝えるあいさつ	目標に向かって、 がんばります！

使い分けのポイント

- ・「もっと～たいです」は、今の気持ちを伝える表現です。
- ・目標は「具体的に」「測れるように」「期限を決めて」立てましょう。
- ・目標を人に伝え、サポートを得て、続けやすくなります。

JLPT N2ポイント

～目標や計画を話す表現～

- ① ～ようにする／～ように心がける
目標や意欲を表します。
例：時間を大切にするように心がけています。
- ② ～ために
目的を表すときに使います。
例：日本語力を向上させるために、毎日勉強します。
- ③ ～を目指す
目標や理想を表します。
例：お客様に信頼されるスタッフを目指します。
- ④ 計画的に
計画を立てて行動することを表します。
例：計画的に学習を進めています。
- ⑤ ～に向けて
目標に向かって進んでいることを表します。
例：試験に向けて、毎日勉強しています。

覚えよう！

- ・目標は、自分を成長させる大切な道しるべです。
- ・小さな目標を一つずつ達成することが、
大きな成功につながります。
- ・困ったときは、周りの人に相談しましょう！

おもてなしコラム

目標を持つ人は輝いています

お客様は、前向きに仕事をしているスタッフを
応援したくなります。目標を持ち、努力する姿は、
お客様に安心感や信頼感を与えます。
「成長したね！」「がんばっているね！」という
言葉は、あなたのやる気をさらに高めてくれます。
目標を持ち、笑顔で毎日を過ごしましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① これまでの自分を振り返る
- ② 新しい目標を考える
- ③ 目標を具体的に
- ④ 行動計画を立てる
- ⑤ 決意を伝え、サポートを頼む

私は、お客様に
感謝の気持ちを
伝えられるように
します。

目標を言葉にして、
一歩ずつ進もう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・目標は高くてもいいですが、実現できるように
小さく分けて考えましょう。
- ・毎日の小さな努力が、大きな成果になります。
- ・困ったときは、早めに相談することが大切です。
- ・自分を信じて、コツコツ続けましょう！

あなたの成長を、
私たちはいつも応援しています！



Challenge あなたも書いてみましょう。

- ① 日本へ到着した日の気持ちを、
3～5文で書いてください。

.....

.....

.....

② 今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③

④ 今日、一番うれしかったこと

④ 明日の目標

.....

⑤ 先生からのコメント

.....

.....

⑥ 会社からのコメント

.....

.....



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
- 明日への目標

今日の気分



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても
楽しかった

目標は同じでも、やることを
はっきりさせることが大切です。

いつまでに、何をするか、
具体的に決めましょう。

優先順位をつけると、
計画が立てやすくなりますね。

みんなで共有すれば、
忘れずに進められます！

Scene 2 目標を具体的にする

～やることを明確にし、計画を立てよう～

今日の学習目標

- ☑ 目標を具体的にする方法を理解する
- ☑ 行動を細かく分けて考える
- ☑ 優先順位をつけて計画を立てる
- ☑ スケジュールをチームで共有する
- ☑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・目標を「いつまでに」「何を」「どのくらい」行うかに分けましょう。
- ・大きな目標を、小さな行動に分けると、やりやすくなります。
- ・チームで共有し、進み具合を確認しながら進めましょう。

Story

今日は、目標を具体的にする方法について話します。

リンさん
年末キャンペーンを成功させるために、目標をもっと具体的にしましょう！

アディさん
はい。まず、どんな情報が必要か、集めることから始めます。

グエン先輩
そのあと、アイデアを出し合って、良い案をいくつか選びましょう。

リンさん
次に、いつまでに、何をするか、計画を立てます。

ミウさん
それぞれの役割も決めておくと、スムーズに進められますね。

アディさん
優先順位をつけて、重要なことから取り組みましょう！

グエン先輩
計画を共有して、進み具合を確認することも忘れずに。

リンさん
はい！定期的にミーティングをして、必要な計画を見直します。

グエンさん
その意気です！具体的に行動して、目標を達成しましょう！

目標を具体的にすると、行動しやすくなり、
チームの力も最大限に発揮できます！

おもてなしコラム

計画は「見える化」しよう

計画をホワイトボードやカレンダーに書いて「見える化」すると、全員が同じ情報を共有できます。
進み具合も一目でわかり、モチベーションも上がります。
小さな達成を積み重ねることが、大きな成功につながります。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (目標を具体的にするときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
具体的に	あいまいなことをはっきりさせる	目標を具体的に、行動に移しましょう。
分けて考える	大きなものを小さく分ける	大きな目標を、いくつかのステップに分けます。
優先順位をつける	重要な順番を決める	優先順位をつけて、効率よく進めます。
いつまでに	期限をはっきりさせる	いつまでに終わらせるか、決めましょう。
何を	やることの内容をはっきりさせる	何をするかを具体的に決めます。
役割を決める	それぞれの仕事を分担する	役割を決めて、責任を明確にします。
進み具合を確認する	どこまで進んだかをチェックする	定期的に進み具合を確認しましょう。
見直す	計画や内容を再検討する	必要に応じて、計画を見直します。
共有する	みんなで情報を分かち合う	計画をチームで共有して、認識を合わせます。
達成する	目標を実現する	チームで協力して、目標を達成しましょう。

使い分けのポイント

- ・「具体的に」は、目標や計画をはっきりさせるときに使います。
- ・「分けて考える」は、大きな目標を小さなステップに分けるときに使います。
- ・「見直す」は、計画を改善したり、調整したりするときに使います。



JLPT N2ポイント

～計画や目標を具体的にする表現～

- ① ～ために
目的を表し、具体的な行動につなげる。
例：目標を達成するために、計画を立てます。
- ② ～ようにする
目標を実現するための努力や工夫を表す。
例：効率よく進められるように、優先順位をつけます。
- ③ ～に分ける
大きなものを小さく分けて考える。
例：大きな目標を、いくつかのステップに分けます。
- ④ ～ことにする
決定した内容を表す。
例：いつまでに何をするか、決めることにしました。
- ⑤ ～ながら
確認や見直しをしながら進める。
例：進み具合を確認しながら、計画を進めます。

覚えよう！

- ・目標は、具体的であるほど達成しやすくなります。
- ・計画は完璧でなくても、まず行動してみることが大切です。
- ・チームで協力し、助け合うことで、目標は必ず達成できます！



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① チームの目標を決める
- ② 目標を具体的に、やることを分ける
- ③ 優先順位をつける
- ④ 役割を決める
- ⑤ 計画を共有し、確認する

具体的な計画を立てて、
目標に向かって進みましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・目標は、数字や期限を入れると、より具体的になります。
- ・計画は、まず60%でOK！やりながら改善しましょう。
- ・固ったときは、一人で悩まず、チームで相談しましょう。
- ・小さな成功を認め合うことで、チームの絆が強くなります。

計画を立てて、行動し、
振り返ることが成長への近道です！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。

今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

目標を具体的にすることは、成功の第一歩です。
計画を立て、行動し、振り返ることを繰り返して、大きく成長しましょう。



受入企業からのコメント

計画性と実行力は、仕事でもとても大切です。
目標に向かって主体的に行動する姿勢を、
私たちは高く評価します！

今日の気分



今日の一言

具体的な計画が、夢を現実に変える力になります！

具体的に、
何をするか
決めましょう。

私たちの強みを活かす
ことにしましょう。

それぞれの役割と
期限を決めましょう。

定期的に振り返って、
改善していきましょう！

Scene 3 行動計画を立てる

～具体的な行動を決め、役割を分担しよう～

今日の学習目標

- ✓ 行動計画の立て方を理解する
- ✓ 具体的な行動を決める
- ✓ 役割分担をして責任を明確にする
- ✓ 定期的に振り返る方法を知る
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・行動を「いつまでに」「誰が」「何をするか」まで決めます。
- ・役割を明確にして、責任を持って取り組みましょう。
- ・振り返りを通して、よりよい計画にしていきたいと思います。

Story

今日は、行動計画の立て方について話します。

- リンさん**
目標を達成するために、具体的に何をするか決めましょう！
- アディさん**
まずは、できることをリストアップしてみましょう。
- ゲン先輩**
それぞれの強みや経験を活かせることが大切だね。
- ワンさん**
役割分担をして、責任を明確にしましょう。
- リンさん**
期限を決めないと、いつまでも終わらせませんね。
- アディさん**
進め方を確認して、スケジュールを共有しましょう。
- ゲン先輩**
定期的に振り返って、うまくいっているかチェックしよう。
- ワンさん**
必要があれば、計画を見直して改善していきましょう！
- リンさん**
はい！チームで力を合わせて、目標を達成しましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (行動計画を立てるときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
できることを洗い出す	可能な行動をすべてで書き出す	まずは、できることを洗い出してみよう。
具体的に決める	内容をはっきり決める	具体的に、何をするか決めよう。
役割分担をする	それぞれの担当を決める	役割分担をして、責任を明確にしましょう。
期限を設定する	いつまでにやるか決める	期限を設定しないと、計画が進みません。
スケジュールを立てる	時間の計画を作る	スケジュールを立てて、進め方を確認しよう。
進捗を確認する	どこまで進んだかチェックする	定期的に進捗を確認しよう。
振り返る	成果や課題を見直す	振り返って、改善点を見つけよう。
見直す・改善する	計画を修正して良くする	必要があれば、計画を見直して改善しよう。
共有する	情報をみんなで共有する	計画や進捗をチームで共有しよう。
責任を持つ	自分の役割を最後までやりきる	自分の役割に責任を持って取り組みます。

使い分けのポイント

- ・計画を立てるとき → 「具体的に決める」「役割分担をする」「期限を設定する」
- ・進めるとき → 「スケジュールを立てる」「進捗を確認する」
- ・共有する
- ・見直すとき → 「振り返る」「見直す・改善する」



JLPT N2ポイント

～計画や行動を表す表現～

- ～ために**
目的を表す。計画を立てる理由を説明するときに使う。
例：目標を達成するために、計画を立てます。
- ～ようにする**
意図や方針を表す。
例：効率よく進められるように、役割を分担します。
- ～に基づいて**
根拠や基準を表す。
例：これまでの経験に基づいて、計画を立てます。
- ～を踏まえて**
前の情報を考慮して。
例：これまでの反省を踏まえて、改善します。
- ～ことによって**
結果や効果を表す。
例：計画を立てることによって、目標に近づきます。

覚えよう！

- ・計画は、チームの道しるべです。
- ・小さな行動の積み重ねが、大きな成果につながります。
- ・振り返りを大切にして、よりよいチームになりましょう！



おもてなしコラム

計画は「見える化」がカギ

計画や役割、進捗を「見える化」すると、チーム全員が同じ方向を向けます。ホワイトボードや共有ツールを活用して、情報を整理・共有しましょう。透明性が信頼と安心感を生み、チームの力を最大限に引き出します。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① テーマ (イベント企画) を確認する
- ② できることを出し合う
- ③ 役割分担と期限を決める
- ④ スケジュールを立てる
- ⑤ 振り返りの方法を決める

具体的に実行しやすい
計画を立ててみましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

- ・完璧な計画よりも、まずは行動することが大切です。
- ・計画は変わってもOK！柔軟に対応しましょう。
- ・固ったときは、早めに相談することが成功のポイントです。
- ・チームの強みを活かすと、もっと良い結果が出ますよ！

計画 → 行動 → 振り返り → 改善
のサイクルを回していきましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

良い計画は、具体的に実行可能なものです。今日の学びを活かして、目標に向かって一歩ずつ進みましょう！



受入企業からのコメント

計画力は、社会人としてとても大切です。主体的に考え、行動できる人を私たちはいつも応援しています！



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

今日の気分

実行してみて、どうだったか
振り返ってみましょう。

良かった点も、
改善したい点も
たくさんありますね。

次は、もっと工夫して、
より良い結果に
つながりましょう！

Scene 4 行動を実行し、振り返る

～やってみて振り返り、次に活かそう～

今日の学習目標

- ✓ 行動を実行する大切さを理解する
- ✓ 結果を振り返り、良かった点・改善点を見つける
- ✓ 成果や学びをチームで共有する
- ✓ 次の行動に活かす方法を考える
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・行動した後に振り返ることで、成長につながります。
- ・良かった点を伸ばし、改善点を次に活かしましょう。
- ・チームで共有すると、学びがもっと深まります。

Story

今日は、行動を実行して、振り返ったこと
について話します。

リンさん
先月のキャンペーンを実行してみて、
どうでしたか？

アディさん
新しいポスターを作って、
お客様の反応が良かったです！

グエン先輩
SNSでも紹介して、アクセス数が
増えました。

ワンさん
一方で、告知のタイミングが遅くて、
来店が少なかった日もありました。

リンさん
なるほど。改善点もはっきり
見えてきましたね。

アディさん
次は、もっと早く告知を始めて、
内容も工夫したいです。

グエン先輩
良かった点は、ポスターのデザインと
SNSの活用です。これを続けましょう。

ワンさん
みんなの意見をまとめて、
次の計画に活かしましょう！

リンさん
はい！振り返りをしっかりして、
次はもっと良い結果を出しましょう！

行動して、振り返ることが成長の力！
次の一歩につなげましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (行動を実行し、振り返るときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
実行する	計画や決めたことを 実際にやる	計画したイベントを 実行しました。
振り返る	行ったことを思い出して、 評価する	実行した結果を 振り返りましょう。
良かった点	うまくいった点、 良かったところ	良かった点は、 お客様の反応です。
改善点	もっと良くするために 直したいところ	改善点は、告知の タイミングでした。
成果を出す	良い結果を出す	みんなで協力して、 成果を出しました。
学びを得る	経験から大切なことを 学ぶ	この経験から、多くの 学びを得ました。
共有する	情報や意見を みんなに知らせる	振り返りの内容を チームで共有します。
次に活かす	次の行動や計画に 役立てる	学んだことを次に 活かしましょう。
さらに工夫する	もっと良くするために 考えを加える	次は、さらに工夫して 取り組みます。
継続する	続けて行う、 やめずに続ける	良い方法は、これからも 継続していきます。

使い分けのポイント

- ・「振り返る」は、行ったことを客観的に見るときに使います。
- ・「改善点」は、うまくいかなかった部分を見つけたときに使います。
- ・「次に活かす」は、学びを次の行動につなげるときに使います。



JLPT N2ポイント

～振り返りの表現～

① ～てみて

実際にやってみた後の感想を表す。
例：実行してみて、良かったです。

② ～点

良い点・悪い点を具体的に示す。
例：良かった点と改善点をまとめましょう。

③ ～ことがわかった

経験して気づいたことを表す。
例：実行してみて、課題がわかりました。

④ ～ようにする

改善して、今後に活かす意志を表す。
例：次は、早めに告知するようにします。

⑤ ～につなげる

結果や学びを次の行動に結びつける。
例：この経験を、次の計画につなげます。

覚えよう！

- ・振り返りは、成長のチャンスです！
- ・良い点を伸ばし、改善点を直すことが大切です。
- ・学びを次に活かして、もっと良い結果を目指しましょう！



おもてなしコラム

振り返りはチームの力に！

振り返りをしっかりとすると、チーム全体の力が
強くなります。お互いの意見を尊重して、良い点を
認め合い、改善点と一緒に考えましょう。
前向きな振り返りが、次の成功につながります。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 実行した内容を説明する
- ② 良かった点を伝える
- ③ 改善点を話し合う
- ④ 次に活かす方法を考える
- ⑤ 意見をまとめて共有する

振り返って、次に活かすことが、
成長のポイントです！



グエン先輩からのアドバイス

- ・振り返りは、具体的に行うことが大切です。
- ・良かった点は、自信につながります。
- ・改善点は、成長のチャンスです。
- ・チームで共有すると、学びが大きくなります。

行動 → 振り返り → 改善 → 次に活かす
このサイクルを続けましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③ 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

振り返りは、成長には欠かせません。
行動して、振り返り、次に活かすことで、
確実にステップアップできますよ！



受入企業からのコメント

振り返りを大切にする人は、
仕事の質がどんどん上がります。
これからも、学びを次に活かして
活躍してください！



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

今日の気分

みんなの力を合
わせれば、必
ず達成できます！

それぞれの役割を
活かして、最高の
チームにしましょう！

困ったときは、
遠慮せずに相談
してください。

チームで目標を
達成して、みんな
で喜びましょう！

Scene 5 チームで成果を出す

～協力して目標を達成しよう～

今日の学習目標

- ✓ チームで協力する大切さを理解する
- ✓ 役割を活かして協力する
- ✓ コミュニケーションを大切にする
- ✓ 目標達成のために行動する
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・チームで協力することで、良い成果が生まれます。
- ・それぞれの役割を尊重し、助け合いましょう。
- ・目標に向かって、最後までやりきることが大切です。

Story

今日は、チームで成果を出すことについて話します。

- リンさん**
プロジェクトの進み具合は、
どうですか？
- アディさん**
だいぶ進んでいます、
まだ課題もあります。
- グエン先輩**
技術面では問題ありませんが、
テストの準備に時間がかかりそうです。
- ワンさん**
お客様からのフィードバックを
もっと集めたいですね。
- リンさん**
そうですね。みんなで協力して、
乗り越えましょう！
- アディさん**
僕はデータ分析をもっと詳しくして、
資料の質を上げます。
- グエン先輩**
僕はシステムの最終確認を徹底して、
サポート体制を整えます。
- ワンさん**
私はお客様との連絡を密にして、
意見をしっかりと集めます。
- リンさん**
みんな、ありがとう！
チームの力を信じています！

協力すれば、大きな成果が出せます！
一緒にがんばりましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (チームで成果を出すときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
協力する	力を合わせて助け合う	みんなで協力して、 目標を達成しましょう。
役割を活かす	自分の得意なことを 仕事に生かす	それぞれの強みを活かして、 進めましょう。
情報を共有する	必要な情報を 全員で共有する	進捗状況を共有して、 認識をそろえましょう。
コミュニケーションを取る	意見や考えを 伝え合う	こまめにコミュニケーションを 取ることが大切です。
助け合う	困っている人を助ける	困ったときはお互いに 助け合いましょう。
意見を尊重する	相手の意見を大切に	お互いの意見を尊重して、 良い方法を選びましょう。
目標に向かう	目標に向けて進む	一つの目標に向かって、 進み続けましょう。
やりきる	最後までやり遂げる	最後までやりきって、 成果を出しましょう。
成果を出す	良い結果を出す	みんなの努力で、 良い成果を出せました。
次につなげる	今の経験を未来に活かす	今回の経験を次のプロジェクトに つなげましょう。

使い分けのポイント

- ・「協力する」は、助け合う気持ちを表します。
- ・「役割を活かす」は、自分の強みを仕事に生かすことです。
- ・「コミュニケーションを取る」は、情報や考えを伝え合うことです。



JLPT N2ポイント

～チームワークを表す表現～

- ① ～ために協力する
目的のために、協力して力を合わせる。
例：目標達成のために協力しましょう。
- ② ～を活かして
自分の能力や経験を活かして。
例：それぞれの強みを活かして、取り組みます。
- ③ ～ながら
何かをしながら、別のことも同時に行う。
例：コミュニケーションを取りながら、作業を進めました。
- ④ ～ようにする
望ましい状態になるように工夫する。
例：情報を共有できるように、定期的にミーティングをします。
- ⑤ ～に向けて
目標達成に向けて、努力する。
例：成功に向けて、最後までやりきります。

覚えよう！

- ・チームで成果を出すには、協力が欠かせません。
- ・それぞれの役割を活かし、助け合いましょう。
- ・良いコミュニケーションが、チームの力を強くします。



おもてなしコラム

みんなで喜びを分かち合う

成果が出たときは、チーム全員で喜びを分かち合うことが大切です。「ありがとう」「お疲れさま」の言葉をかけ合うことで、チームの絆が深まります。次の挑戦へのやる気も高まります。



ロールプレイ

チームミーティングをしましょう。

- ① それぞれの進捗を報告する
- ② 課題や問題点を共有する
- ③ 解決策を話し合う
- ④ 役割を確認する
- ⑤ 目標達成に向けて決意する

協力して、最高の成果を出しましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・チームの力は、一人の力よりも大きいです。
- ・役割を果たし、助け合うことで、信頼が生まれます。
- ・うまくいかないときも、前向きに話し合いましょう。
- ・成功したときは、みんなで喜びを分かち合いましょう！

チームで成果を出す経験は、
自分の成長につながりますよ！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③ 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

チームで成果を出すことは、社会でもとても大切です。今日学んだことを、日々の生活や勉強に活かしていきましょう。



受入企業からのコメント

協力する力、コミュニケーション力、責任感は、どの仕事でも必要です。チームの一員として、成長を続けましょう！



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても楽しかった

これまでの活動を
振り返って、学んだこと
を書き出してみましょう！

うまくいったこと、
うまくいかなかったことを
整理しましょう。

それを次に活かして、
もっと良い結果を
目指しましょう！

Scene 6 次の行動に活かす

～振り返りから学び、次に進もう～

今日の学習目標

- 振り返りから学びを得る
- 改善点を見つけ、次の行動に活かす
- 目標を更新し、モチベーションを高める
- チームで前向きに話し合う
- 日本語日記を書く



ポイント

- 振り返ることで、自分たちの成長が実感できます。
- 改善点を見つけ、次の行動に活かすことが大切です。
- 小さな一歩の積み重ねが、大きな成果につながります。

Story

今日は、これまでの活動を振り返り、
次の行動に活かすことについて話します。

- リンさん**
プロジェクトが終わりましたね。
みんなで振り返りをしましょう！
- アディさん**
そうですね。良かった点と改善点を
整理して、次に進みましょう。
- ゲン先輩**
僕は、初めてのデータ分析が
うまくできました！
- ワンさん**
私は、役割分担をもっと明確に
すれば良かったと思います。
- リンさん**
なるほど！改善点が見つかる、
次に活かすですね。
- アディさん**
次の目標を更新して、もっと
成長していきましょう！
- ゲン先輩**
小さな改善を積み重ねることが、
大きな結果につながりますね。
- ワンさん**
私たちのチームは、いつも前向きに
取り組めるのが強みです！
- リンさん**
はい！これからも、学びを活かして、
さらに成長していきましょう！
- 振り返りを次の一歩につなげて、
チームで成長し続けましょう！**



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（次の行動に活かすときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
振り返る	これまでのことを 思い出して考える	これまでの活動を 振り返りましょう。
学びを得る	経験から得た気づきや 知識を得る	この経験から多くの 学びを得ました。
良かった点	うまくいったことや 成功したこと	良かった点は、チームの 協力ができたことです。
改善点	より良くするために 直すべき点	改善点は、情報共有の タイミングでした。
次に活かす	学んだことを次の 行動に使う	この学びを次に活かして、 もっと良くしましょう。
目標を更新する	新しく、より高い目標を 設定し直す	次のステップに向けて、 目標を更新しましょう。
モチベーションを高める	やる気や意欲を 上げる	成功体験を共有して、 モチベーションを高めよう。
小さな一歩	小さな行動の積み重ね	小さな一歩が、未来を 変えます。
前向きに	明るく、積極的に	前向きに取り組むことが、 成長のカギです。
取り組み続ける	あきらめずに 続けて努力する	これからも、取り組み 続けていきましょう。

使い分けのポイント

- 「振り返る」は、過去を見つめます。
- 「次に活かす」は、未来に向けて行動を変えます。
- 「改善点を見つける」は、成長のチャンスです。
- 「目標を更新する」は、さらに高みを目指すことです。



JLPT N2ポイント

～振り返りと今後の行動を表す表現～

- ～を通して
経験や活動を通して得たことを表します。
例：このプロジェクトを通して、
得るものがたくさんありました。
- ～から学ぶ
経験から教訓や知識を得ることを表します。
例：失敗から学ぶことも多いです。
- ～が課題として残る
まだ解決していない問題や課題を表します。
例：時間管理が課題として残りました。
- ～に向けて取り組む
将来の目標に向かって努力することを表します。
例：次の目標に向けて取り組みます。
- ～を糧にする
経験や学びを、今後の力にすることを表します。
例：この経験を糧に、さらに成長したいです。

覚えよう！

- 振り返りは、成長のスタートです。
- 改善点を見つけ、次の行動に活かしましょう。
- 目標を更新して、さらに高みを目指しましょう。
- チームで支え合えば、どんな目標を達成できます！



おもてなしコラム

終わりは、次の始まり

日本では、何かを終えたときに、
「振り返り」をして学びをまとめる習慣があります。
それは、次の目標に向かうための大切なステップです。
小さな気づきを積み重ねることで、
大きな成長が生まれます。



ロールプレイ

- 三人一組で練習しましょう。
- ① これまでの活動を振り返る
 - ② 良かった点を伝え合う
 - ③ 改善点を見つける
 - ④ 次に活かす方法を考える
 - ⑤ 新しい目標を決める

学びを次に活かして、
もっと成長しよう！



ゲン先輩からのアドバイス

- 振り返りは、良かった点と改善点の両方を見ることが大切です。
- 改善点を見つけたら、具体的な行動に落としましょう。
- 小さな改善の積み重ねが、結果を大きく変えます。
- 目標を更新して、自分の成長を楽しみましょう！

振り返り→改善→次に活かす
このサイクルが成長のカギです！



今日の日本語日記

今日の学びを振り返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

振り返りをする中で、自分の成長が見えます。
改善点を見つけ、次に活かす姿勢が、
あなたをさらに高めてくれます。



受入企業からのコメント

振り返りと改善を続ける人は、信頼されます。
学んだことを次に活かす姿勢が、
チームに良い影響を与えます！

今日の気分



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

Scene 7 目標を達成し、振り返る

～成果を確認し、次のステップへつなげよう～

今日の学習目標

- ✓ 目標の達成度を確認する
- ✓ 成果や学びを振り返る
- ✓ 次の課題や目標を考える
- ✓ チームで今後の行動を決める
- ✓ 日本語日記を書く



Story

今日は、これまでの目標の達成度を確認して、振り返りをします。

- リンさん**
みなさん、目標はどのくらい達成できましたか？
- アディさん**
目標の120%を達成できました！本当にうれしいです。
- グエン先輩**
チームの協力と工夫が、成功の大きな要因でしたね。
- ワンさん**
課題もいくつかありましたが、学びがたくさんありました。
- リンさん**
良かった点と課題を整理して、次につなげましょう！
- アディさん**
次の目標は、正式リリースに向けての準備を進めることです。
- グエン先輩**
具体的な行動計画を立てて、一歩ずつ進みましょう！
- ワンさん**
はい！みんなで力を合わせて、次も成功させましょう！

成果を振り返り、次の目標に向かって
新しい一歩を踏み出しましょう！

おもてなしコラム

振り返りは、成長の宝物

振り返りを丁寧に行うことで、成功の理由や改善点が明確になります。それは、次の成功への大きなヒントになります。

小さな気づきや学びを大切に、チーム全員で成長を続けましょう。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (目標を達成し、振り返るときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
達成する	目標や計画を実現する	私たちは目標を達成することができました。
成果を確認する	結果や効果を確かめる	ミーティングで、成果を確認しました。
良かった点	うまくいったこと、良い点	良かった点をたくさん見つけました。
課題を見つける	問題点や改善点を発見する	課題点見つけて、改善策を考えます。
振り返る	これまでの思い出して考える	活動を振り返ることで、多くを学びました。
学びを得る	経験から学ぶ	この経験から大きな学びを得ました。
次のステップへつなげる	今後に生かすようにする	今回の成果を、次のステップへつなげましょう。
目標を更新する	新しく目標を設定し直す	次の目標を更新して、明確にしました。
行動計画を立てる	具体的な行動の計画を作る	行動計画を立てて、役割分担も決めました。
実行する	計画を実際に行う	決めた計画を、さっそく実行に移します。

使い分けのポイント

- ・「振り返る」は、経験や活動を思い出して考えることに使います。
- ・「課題を見つける」は、問題点を探すときに使います。
- ・「次のステップへつなげる」は、今後に生かすときに使います。



JLPT N2ポイント

～振り返りと今後の行動を表す表現～

- ① ～を通して
経験や活動を通して得たことを表します。
例：このプロジェクトを通して、たくさんの学びを得ました。
- ② ～が～の要因だ
原因や理由を表します。
例：成功の要因は、チームの協力です。
- ③ ～を踏まえて
これまでのことを考慮して、次に進むときに使います。
例：これまでの経験を踏まえて、次の計画を立てます。
- ④ ～に向けて
目標や方向を表します。
例：正式リリースに向けて、準備を進めます。
- ⑤ ～ことにする
話し合って決めたことを表します。
例：次の目標は、品質向上にすることにしました。

覚えよう！

- ・振り返りは、成長のチャンスです。
- ・良かった点と課題の両方を見つけてみましょう。
- ・次の行動を決めて、一歩ずつ進みましょう！



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 成果を確認する
- ② 良かった点を話し合う
- ③ 課題を見つける
- ④ 次の目標を決める
- ⑤ 行動計画を立てる

振り返りから学び、
次のステップへつなげましょう！

グエン先輩からのアドバイス

- ・成果を出すには、チームの協力が不可欠です。
- ・課題は、チャンスと考えましょう。
- ・次の目標を明確にして、行動を始めることが、さらに成長につながります。

振り返り → 学び → 行動
のサイクルを大切にしましょう！

今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント
振り返りをしっかり行う姿勢は、
社会人としてとても大切です。
次の成長につなげていきましょう！



受入企業からのコメント
目標を達成して終わりではなく、
次につなげる力が、優秀な人材の
大きな特徴です。期待しています！

今日の気分



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても難しかった

Scene 8 成果を共有し、次の目標へ

～みんなで喜び、未来に向けて動き出そう～

今日の学習目標

- ✓ 成果をチームで共有し、称え合う
- ✓ 学びや気づきを整理する
- ✓ 次の目標や改善点を明確にする
- ✓ モチベーションを高め、前向きになる
- ✓ 日本語日記を書く



プロジェクト成果のまとめ

- ★ 目標：新サービスのテスト運用成功
- ★ 達成度：120%達成！
- ★ 良かった点：チームの協力、工夫
- ★ 学び：コミュニケーションの重要性
- ★ 次の目標：正式リリースと改善

ポイント

- ・ 成果を共有すると、達成感や自信が高まります。
- ・ 学びや改善点を整理すると、次のステップが明確になります。
- ・ 前向きな気持ちで、新しい目標に向かいましょう。

Story

今日は、プロジェクトの成果を共有し、次の目標に向けて話し合います。

- リンさん**
みなさん、今回のプロジェクトは、目標を120%達成しました！
- アディさん**
本当に素晴らしいです！
みんなの協力のおかげです。
- グエン先輩**
それぞれが役割を果たして、チームとして成長できましたね。
- ワンさん**
私もたくさん学びました。
次はもっと良くしたいです！
- リンさん**
今日の学びや改善点を整理して、次の目標を決めましょう。
- アディさん**
次は正式リリースに向けて、さらに準備を進めましょう！
- グエン先輩**
みんなで力を合わせれば、きっと成功します！
- ワンさん**
はい！これからもよろしくお願ひします！

成果を喜び、学びを活かして、次の目標に向かって進みましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（成果を共有するときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
成果を共有する	結果や成功をチームで分かち合う	今日はプロジェクトの成果を共有しましょう。
～のおかげで	原因・理由を述べて感謝を表す	みなさんの協力のおかげで、成功しました。
達成感がある	目標を達成して、満たされた気持ち	大きな成果が出て、達成感があります。
学びが多かった	多くのことを学んだ	今回の経験は、学びが多かったです。
改善点を整理する	良くするための点をまとめる	改善点を整理して、次に活かしましょう。
次の目標を決める	新しい目標を設定する	次の目標を決めて、計画を立てましょう。
～に向けて	目標や方向を示す	正式リリースに向けて、準備を進めます。
さらに～する	今よりもっと～する	さらにチームワークを強化していきます。
前向きに進む	明るく積極的に進む	前向きに進んで、次の成功を目指しましょう。
引き続き～する	今後も続けることを表す	引き続き、協力して取り組みましょう。

使い分けのポイント

- ・ 「～のおかげで」は、感謝の気持ちを伝えるときに使います。
- ・ 「改善点を整理する」は、課題を見つけて次に活かすときに使います。
- ・ 「～に向けて」は、目標や方向を示すときに効果的です。



JLPT N2ポイント

～成果と今後の行動を表す表現～

- ～た結果
行ったことの結果や成果を表す。
例：チームで協力した結果、目標を達成できました。
- ～ことができた
可能や能力、達成を表す。
例：みんなの力を合わせて、成功することができました。
- ～を通じて
経験や活動を通して得たことを表す。
例：このプロジェクトを通じて、コミュニケーションの大切さを学びました。
- ～を活かして
学んだことや経験を今後活かすことを表す。
例：今回の学びを活かして、次に進みましょう。
- ～に向けて
目標や方向に向かって進むことを表す。
例：次の目標に向けて、計画を立てて進みます。

覚えよう！

- ・ 成果を共有すると、チームの絆が深まります。
- ・ 学びや改善点を整理すると、成長のチャンスになります。
- ・ 前向きな気持ちで、次の目標に向かいましょう！



おもてなしコラム

喜びを分かち合う文化

日本では、成果や成功をみんなで喜び、感謝の気持ちを伝え合うことを大切にします。「おかげさまで」「ありがとうございます」などの言葉で、相手への感謝を表すことで、信頼関係がより深まります。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 成果を共有する
- ② 良かった点を伝え合う
- ③ 学びや改善点を整理する
- ④ 次の目標を決める
- ⑤ 前向きな言葉で締めくくる

成果を喜び、次の目標に向かって前向きに進みましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・ 成果を共有すると、チームの一体感が高まります。
- ・ 改善点を見つけることは、成長のチャンスです。
- ・ 次の目標を明確にして、具体的な計画を立てましょう。
- ・ 小さな一歩を積み重ねて、大きな成果につなげましょう！

成果を共有 → 学び → 次の目標へ
このサイクルを大切にしましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

成果を共有し、学びを整理することは、成長の大きな力になります。次の目標に向けて、前向きに進みましょう！



受入企業からのコメント

チームで成果を書き合ひ、学びを活かす姿勢は、社会人としてとても大切です。次のステップも楽しみにしています！

今日の気分



みんなの頑張りが、
チームの大きな力に
なっています！

小さな成功の積み重ねが、
大きな成果につながると
信じています！

これからも、
みんなと一緒に
頑張らしましょう！

次の目標に向かって、
楽しく、前向きに
進みましょう！

Scene 9 モチベーションを高め、 前向きになる

～やる気を引き出し、次の行動へつなげよう～

今日の学習目標

- モチベーションを高める声かけや工夫を理解する
- 前向きな気持ちを引き出す
- 小さな成功を認め、やる気を継続させる
- 次の行動につなげる方法を考える
- 日本語日記を書く



ポイント

- やる気を引き出す言葉や工夫で、前向きな気持ちになります。
- 小さな成功を認めることで、自信とやる気が高まります。
- 次の目標を共有し、楽しみながら進むことが大切です。

Story

今日は、モチベーションを高め、
前向きになることについて話します。



リンさん

最近、みんなの表情が明るくなっ
てきましたね！



アディさん

そうですね。小さな成功が増えて、
やる気も上がっています！



ゲン先輩

お互いに声をかけ合うことで、
前向きになれています。



ワンさん

私も、みんなのサポートで、
自信がついてきました。



リンさん

良かったです！これからも、
一緒に頑張らしましょう！



アディさん

次の目標に向かって、もっと
成長していきましょう！



ゲン先輩

みんなで力を合わせれば、
きっと達成できます！



ワンさん

はい！楽しみながら、前向きに
進んでいます！

やる気を高めて、次の目標へ！
一緒に前向きに進みましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (モチベーションを高めるときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
よく頑張りました	努力を認めて褒める	今月の成果、よく頑張りましたね。
素晴らしいですね	成果や行動を高く評価する	あなたのアイデアは、本当に素晴らしいですね。
すごいですね	驚きや感心を伝える	短期間でここまでできるなんて、すごいですね！
さすがですね	期待以上の成果を認める	さすがですね！とても助かりました。
小さな一歩が大切です	小さな努力を励ます	小さな一歩が大切です。その調子で頑張らしましょう。
自信を持ってください	自信を持つように促す	あなたならできます。自信を持ってください。
一緒に頑張らしましょう	協力して取り組む気持ちを伝える	これからも一緒に頑張らしましょう！
次の目標に向かって	未来に向けて進み意欲を高める	次の目標に向かって、進んでいきましょう。
楽しみながらやりましょう	前向きで楽しい雰囲気をつくる	楽しみながらやりましょう！きょううまくいきます。
あなたの成長がチームの力になっています	個人の成長がチームに貢献していることを伝える	あなたの成長が、チームの大きな力になっています。

使い分けのポイント

- 「褒める言葉」は、具体的な行動や成果に対して使います。
- 「励ます言葉」は、やる気を引き出し、前向きにするのに効果的です。
- 「未来の言葉」は、次の目標や成長への意欲を高めます。



JLPT N2ポイント

～やる気を高める表現～

① ～を認める

相手の努力や成果を認めます。
例：あなたの努力を認めます。

② ～を励ます

やる気が出るように声をかけます。
例：これからも応援しています。

③ ～を信じる

相手の可能性を信じて伝えます。
例：あなたならきっとできます。

④ ～につなげる

今の行動が未来につながることを示します。
例：この経験が、次の成功につながります。

⑤ ～ようにする

前向きに行動する工夫や姿勢を示します。
例：楽しみながら取り組むようにしましょう。

覚えよう！

- モチベーションが高まると、成果も向上します。
- 小さな成功を喜び、やる気を継続しましょう。
- 次の目標を共有し、楽しみながら進みましょう。



おもてなしコラム

やる気を引き出す声かけ

相手の努力や成果を具体的に褒めることが、
やる気を引き出す 鍵です。
「〇〇がとても良かったです」「△△の工夫が
素晴らしいですね」など、具体的に伝えようと、
相手の自信とやる気が高まります。
小さな成功も見逃さず、しっかり認めましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- モチベーションを高める声かけをする
- 小さな成功を認める
- 次の目標を共有する
- 励まし合う
- 前向きな気持ちで締めくくる

やる気を引き出す声かけで、
チームの力を高めましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

- 相手の良いところを具体的に褒めましょう。
- 小さな成功を積み重ねることで、自信がつかます。
- 次の目標を一緒に考え、共有しましょう。
- 楽しみながら取り組む姿勢が、やる気を
長く続けるコツです。

やる気が高まると、チーム全体の
パフォーマンスも向上します！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
 - ③
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

やる気は、行動と成果の原動力です。
小さな成功を喜び、前向きに進むことで、
大きな成長につながります。



受入企業からのコメント

社員一人ひとりのやる気が、
チームの力を高めます。
一緒に目標に向かって進みましょう！



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても
楽しかった

今日の気分

小さな一歩が、
大きな成長につながります！

私の次の一歩は、
来週のミーティングで
データを提供することです！

僕は、改善点をまとめて、
提案してみます！

私も、コミュニケーションを
もっと取ることから
始めます！

Scene 10 次の行動につなげる 方法を考える

～小さな一歩を決めて、行動に移そう～

今日の学習目標

- ✓ 次の行動につなげる方法を考える
- ✓ 具体的に実行しやすい行動を決める
- ✓ チームでサポートし合う約束をする
- ✓ 計画を共有し、実行への意識を高める
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・具体的で実行しやすい行動を決めることが、成功の鍵です。
- ・チームでサポートし合えば、続けやすくなります。
- ・まずは小さな一歩から、すぐに行動に移しましょう。

Story

今日は、次の行動につなげる方法を考えることについて話します。

- リンさん**
みなさん、ここまでの話し合いをもとに、次の行動を決めましょう！
- アディさん**
具体的に何を、いつやるかを決めることが大切ですね。
- ゲン先輩**
小さくてもいいので、すぐにできることから始めましょう！
- ワンさん**
私も、実行しやすいことを決めて、取り組みたいです。
- リンさん**
そして、チームでサポートし合うことも忘れずに！
- アディさん**
はい！みんなで協力して、目標に向かって進みましょう！
- ゲン先輩**
では、次の行動プランを作って、共有しましょう！
- ワンさん**
よろしくお願いします！

次の一歩を決めて、
実行に移していきましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (次の行動につなげるときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
次の行動に移す	考えたことを実際の行動にうつす	今日の話し合いをもとに、次の行動に移しましょう。
具体的に決める	あいまいにせず、はっきりと決める	いつ、誰が、何をするか具体的に決めましょう。
小さな一歩から始める	簡単にできることから取り組む	小さな一歩から始めることで、続けやすくなります。
サポートし合う	お互いに助け合い、支える	チームでサポートし合うことが、成功のカギです。
協力して進める	みんなで力を合わせて行動する	協力して進めることで、より良い結果が生まれます。
期限を決める	いつまでにやるかを明確にする	期限を決めることで、計画が実行しやすくなります。
実行に移す	計画を実際にやり始める	今日から実行に移しましょう。
継続する	続けて取り組む	継続することが、成長につながります。
振り返る	やったことを見直す	定期的に振り返って、改善していきましょう。
次につなげる	今回の経験を生かして、次のステップへ進む	今回の成果を、次の目標につなげましょう。

使い分けのポイント

- ・「次の行動に移す」は、考えたことを実際にやり始めるときに使います。
- ・「具体的に決める」は、あいまいにせず、はっきり決めるときに使います。
- ・「小さな一歩から始める」は、無理なく始めるときに効果的です。
- ・「サポートし合う」は、チームで助け合うときに使います。



JLPT N2ポイント

～計画・実行・継続を表す表現～

- ① ～に基づいて
根拠や計画に基づいて行動することを表します。
例：話し合いに基づいて、次の計画を立てました。
- ② ～を実行する
計画や決めたことを実際に行うことを表します。
例：今日から新しい方法を実行します。
- ③ ～を継続する
続けて取り組むことを表します。
例：良い結果を出すために、継続して努力します。
- ④ ～を振り返る
やったことを見直して、改善点を見つけます。
例：定期的に振り返って、次に活かします。
- ⑤ ～につなげる
今回の成果や経験を、次の目標や行動に活かすことを表します。
例：今回の成功を、次のプロジェクトにつなげます。

覚えよう！

- ・次の行動を決めて、すぐに実行しましょう。
- ・小さな一歩を継続することが、大きな成果につながります。
- ・チームでサポートし合いながら、次の目標に進みましょう！



おもてなしコラム

小さな一歩が、大きな信頼を生む

日本では、「小さな積み重ねが信頼を生む」と考えられています。たとえ小さな行動でも、約束を守り、続けることで、相手からの信頼が深まります。その信頼が、チームの力や成果を大きくします。まずは小さな一歩から、誠実に取り組みましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 次の行動を決める
- ② 具体的な内容や期限を決める
- ③ サポートの方法を話し合う
- ④ 期待する成果を共有する
- ⑤ 決めたことを確認する

具体的に実行しやすい計画を立てて、実行に移しましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

- ・計画は、具体的に実行しやすいものにしましょう。
- ・期限を決めることで、行動しやすくなります。
- ・チームでサポートし合えば、続ける力が強くなります。
- ・振り返りを大切にして、次に活かしましょう。

小さな一歩の積み重ねが、
大きな成果を生みます！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3~5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
- ②
- ③ 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

小さな一歩を決めて、実行する力が大切です。計画を具体的に、チームで支え合えば、必ず成果につながります！



受入企業からのコメント

行動に移すことが、成長の始まりです。小さな一歩でも、続けることで大きな力になります。応援しています！



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

今日の気分

この計画なら、私たち
絶対に目標を
達成できます！

自分の役割もはっきり
しました！やる気が
さらに出ました！

チームで協力すれば、
難しいことも
乗り越えられますね！

みんなで励まし合って、
最後までやり抜き
ましょう！

Scene 11 計画を共有し、 実行への意識を高める

～具体的な行動計画を立て、
実行に向けて気持ちを高めよう～

今日の学習目標

- ✓ 具体的な行動計画を立てる
- ✓ 計画をチームで共有する
- ✓ 実行への意識を高める
- ✓ お互いに励まし合う
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・計画を共有することで、チームの一体感が高まります。
- ・役割や期限を明確にすると、実行しやすくなります。
- ・お互いに励まし合うことで、やる気が続きます。

Story

今日は、具体的な計画を立てて、
実行への意識を高めます。



リンさん

みなさん、これまで話し合ってきた
ことをまとめて、具体的な計画を
立てましょう！



アディさん

はい！いつまでに、何をするかを
決めることが大切ですね。



ゲン先輩

それぞれの役割もはっきりさせて、
協力して進めましょう！



ワンさん

私も、自分にできることを
全力でやりたいです！



リンさん

計画をみんなで共有して、実行への
意識を高めましょう！



アディさん

この計画なら、きっと目標を
達成できます！



ゲン先輩

お互いに励まし合って、
最後までやり抜きましょう！



ワンさん

はい！みんなで力を合わせて、
頑張りましょう！

具体的な計画を立てて、
チームで実行していきましょう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (計画を立てるときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
計画を立てる	具体的な行動や スケジュールを 決める	みんなで計画を立てて、 行動に移しましょう。
役割を決める	それぞれの担当を 決める	役割を決めて、協力して 進めましょう。
期限を決める	いつまでにやるかを 決める	期限を決めることで、 計画が実行しやすくなります。
計画を共有する	みんなに計画を 伝える	計画を共有して、 意識を高めましょう。
実行に移す	計画を実際に 始める	今日から計画を実行に 移します。
意識を高める	やる気や気持ちを 高くする	お互いに励まし合って、 意識を高めましょう。
励まし合う	お互いに応援する	大変なときも、励まし合って 頑張りましょう。
やり抜く	最後まであきらめずに やり続ける	目標を達成するまで、 やり抜きましょう。

使い分けのポイント

- ・「計画を立てる」は、具体的な行動を決めるときに使います。
- ・「役割を決める」は、それぞれの担当を決めるときに使います。
- ・「期限を決める」は、いつまでにやるかを決めるときに使います。
- ・「意識を高める」は、やる気や気持ちを高くするときに使います。



JLPT N2ポイント

～計画・実行への意識を表す表現～

① ～を明確にする

はっきりさせることを表します。

例：役割を明確にして、効率よく進めましょう。

② ～に取り組む

課題や目標に積極的に取り組むことを表します。

例：私たちは新しいプロジェクトに取り組みます。

③ ～を実行する

計画や決めたことを実際に行うことを表します。

例：今日から計画を実行します。

④ ～を継続する

続けて行うことを表します。

例：良い結果が出るまで、継続して努力します。

⑤ ～をやり抜く

最後まであきらめずにやり続けることを表します。

例：どんな困難があっても、やり抜きます。

覚えよう！

- ・計画を立てて、チームで共有しましょう。
- ・それぞれの役割を明確にして、協力して進めましょう。
- ・実行に移して、目標達成に向けて努力しましょう。
- ・お互いに励まし合って、やり抜きましょう！



おもてなしコラム

計画力は、実行力の基礎

計画をしっかり立てることは、
成功への第一歩です。
具体的で実行しやすい計画は、
チームの力を最大限に引き出します。
小さな一歩を積み重ねて、
大きな目標を達成しましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 計画を立てる
- ② 役割と期限を決める
- ③ 計画を共有する
- ④ 実行への意識を高める
- ⑤ お互いに励まし合う

具体的な計画を立てて、
実行への意識を高めよう！



ゲン先輩からのアドバイス

- ・計画は具体的で実行しやすいものにしましょう。
- ・役割分担を明確にすると、スムーズに進みます。
- ・期限を守ることを意識して行動しましょう。
- ・お互いに励まし合うことが、成功の鍵です。

計画 → 実行 → 継続 → 成功！
このサイクルを大切にしよう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ① 今日、一番うれしかったこと
- ② 明日への目標



大学の先生からのコメント

計画を立てる力は、社会でとても大切です。
今日の学びを活かして、実行力を高めましょう！



受入企業からのコメント

計画を立てて、実行に移す姿勢は、
信頼につながります。
チームで協力して、目標を達成してください！

今日の気分



ここまで頑張ってきた
自分を信じて、
ベストを尽くします！

落ち着いて、
時間配分を意識して
解き進めよう！

わからない問題でも
あきらめずに、最後まで
考え抜こう！

集中して、
これまでの努力を
出し切りましょう！

Scene 12 JLPT N2に挑戦する

～努力の成果を発揮しよう～

今日の学習目標

- ✓ JLPT N2試験の形式とポイントを理解する
- ✓ これまでの学習の成果を発揮する
- ✓ 苦手分野を最後まであきらめずに取り組む
- ✓ 試験本番の心構えを整える
- ✓ 日本語日記を書く

Story

今日は、JLPT N2試験に挑戦します。
みんなで励まし合い、全力を出し切りましょう！

- リンさん**
ついに試験の日が来ましたね！
緊張するけど、頑張らしましょう！
- アディさん**
ここまでやってきたことを信じて、
落ち着いて取り組みます！
- ワンさん**
時間配分を意識して、
最後まであきらめません！
- グエン先輩**
わからない問題があっても、
切り替えて次に進みましょう。
- リンさん**
お互いにベストを尽くして、
良い結果をつかみ取りましょう！
- アディさん**
試験が終わったら、みんなで
振り返りをしましょう！
- ワンさん**
自分の成長を信じて、
いってきます！
- グエン先輩**
みんなの努力は必ず実を結びます。
応援しています！

これまでの努力の成果を発揮して、
自分の力を信じて、最後までやり切りましょう！

おもてなしコラム

挑戦することの大切さ

新しいことに挑戦することは、成長の大きな
チャンスです。結果がどうであれ、挑戦した
経験は必ず自分の力になります。
挑戦することで、自信や達成感が生まれ、
次の目標への一歩につながります。
みなさんの挑戦を応援しています！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (試験で役立つ表現)

表現	意味・使い方	例文
落ち着いて	あわてず、冷静に	落ち着いて問題を 読みましょう。
時間配分をする	時間を考えて解く	時間配分を意識して 解き進めましょう。
見直しをする	解き終わった後、 確認する	見直しの時間を 必ず取りましょう。
あきらめない	最後まで努力する	わからなくても、 あきらめずに考えます。
切り替える	気持ちを変えて 次に進む	わからない問題は 切り替えて次へ進みます。
集中する	注意を一つに向ける	集中して、解くことに 専念しましょう。
自信を持つ	自分の力を信じる	自信を持って、 本番に臨みます。
力を出し切る	持っている力を すべて出す	これまでの学習の成果を 出し切りましょう。

使い分けのポイント

- ・「落ち着いて」「集中する」は、試験中の心構えを表します。
- ・「時間配分をする」「見直しをする」は、効率的に解くための工夫です。
- ・「あきらめない」「力を出し切る」は、最後までやり抜く姿勢を表します。



JLPT N2ポイント

～試験本番の心構えと行動～

① ～に備える

試験の形式や時間配分を事前に確認し、心の準備をします。
例：本番に備えて、時間配分を練習しました。

② ～を意識する

問題を解くときに、時間や順番を意識します。
例：時間を意識して、解きやすい問題から解きました。

③ ～を見直す

解き終わった後に、答えや記述を確認します。
例：見直しの時間を取って、ミスを減らしました。

④ ～に集中する

試験中は、他のことを考えずに集中します。
例：周りの音が気になっても、解くことに集中しました。

⑤ ～を出し切る

持っている力をすべて出して、全力を尽くします。
例：最後まであきらめずに、自分の力を出し切りました。

覚えよう！

- ・試験の形式を理解し、心の準備をしましょう。
- ・時間を意識して、効率よく解き進めましょう。
- ・見直しの時間を取り、ミスを減らしましょう。
- ・集中して、最後まであきらめずに取り組みましょう。
- ・これまでの努力の成果を、すべて出し切りましょう！



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 試験前の心構えを話し合う
- ② 試験中の工夫を共有する
- ③ 見直しの重要性を確認する
- ④ 試験後の振り返りをする
- ⑤ 次の目標を決める

試験本番の心構えを共有して、
最高のパフォーマンスを発揮しよう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・試験は、これまでの努力を発揮する場です。
- ・時間配分を意識して、効率よく解き進めましょう。
- ・わからない問題は、迷わず次に進みましょう。
- ・見直しの時間を必ず取り、ミスを減らしましょう。
- ・最後まであきらめずに、自分を信じて頑張らしましょう！

努力は必ず報われます！
自信を持って、試験に臨みましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

- ①
 - ②
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

ここまでよく頑張りましたね！
試験は通過点です。これから学び続ける姿勢を
大切にしてください。応援しています！



受入企業からのコメント

みなさんの努力と挑戦する姿勢に、
いつも感動しています。
これからの活躍を楽しみにしています！

とても
楽しかった

楽しかった



普通



少し楽しかった

とても
楽しかった

今日の一言

努力の成果を信じて、自分の力を出し切ろう！

新しいステージ(冬)へ、つなげよう！



一年間、本当に
頑張りました！
たくさん成長できました！

はい！もっと成長して、
お客様に信頼される
人になりたいです。

これからのステージに向けて、
さらにレベルアップ
していきましょう！

Primestuff
Official Training
Career Integration Method

Scene 1

新しいステージに向けて、 目標を再確認する

～一年間をふり返り、これからの目標を立てよう～

今日の学習目標

- 一年間の学びと成長をふり返る
- 自分の強みと課題を整理する
- 新しいステージでの目標を立てる
- 仲間と意見を共有し、モチベーションを高める
- 日本語日記を書く

Primestuff Training

本教材は、Primestuff（キャリアインテグレーション株式会社）の
ホテル・旅館・レストラン向けインターンシップブランド）の公式教材です。



ポイント

- ・ふり返りは、次の成長につなげるためにとても大切です。
- ・自分の強みを生かし、課題を改善する目標を立てましょう。
- ・仲間と共有することで、やる気やアイデアが広がります。

Story

今日は、一年間のふり返りをして、
新しいステージに向けた目標を立てます。

- リンさん**
早いんですね、もう一年が
終わりますね！
- アディさん**
本当にあっという間でしたね。
たくさん学びました！
- ワンさん**
JLPT N2にも挑戦して、
自信ができました！
- グエン先輩**
みんなそれぞれ成長したね。
素晴らしいよ！
- リンさん**
一年間のふり返りをして、
次の目標を立てましょう！
- アディさん**
はい！もっと高い目標に向かって、
頑張ります！
- ワンさん**
私も夢に向かって、
一歩ずつ進みます！
- グエン先輩**
みんなの未来を楽しみにしているよ！
一緒に頑張っていこう！

一年間の経験を力にして、
新しいステージへ進みましょう！



ストーリー

会話

JLPT N2

日本語日記

ロールプレイ

Primestuff
Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

今日のことば（ふり返りや目標設定のときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
ふり返る	過去を振り返って考える	一年間をふり返って、 自分の成長を感じます。
成果	努力によって得られた結果	お客様の要望に応えられる ようになりました。
課題	改善が必要な点や問題点	時間の使い方が 今後の課題です。
強み	自分の得意なこと・長所	私の強みは、 経験力です。
目標を設定する	達成したい目標を決める	来年の目標を 設定しました。
ステップを考える	目標達成のための段階を 考える	小さなステップから 始めていきます。
意見を共有する	意見や考えを互いに伝える	チームで意見を共有して、 計画を立てます。
モチベーション	やる気・動機	目標があると、 モチベーションが上がります。
行動計画	具体的な行動の計画	行動計画を立てて、 実行していきます。
努める	一生懸命取り組む	目標に向かって 努めていきます。

使い分けのポイント

- ・「もっとうまくいきたい」は、今の気持ちを伝える表現です。
- ・目標は「具体的に」「測れるように」「期限を決めて」立てましょう。
- ・目標を人に伝え、サポートを得て、続けやすくなります。



館 JLPT N2ポイント

～目標設定や意識を表す表現～

- ～をふり返って
過去の経験を振り返って、考えをまとめます。
例：一年をふり返って、成長を実感しました。
- ～を生かして
経験や強みを活かして、目標に取り組みます。
例：これまでの経験を生かして、さらに成長したいです。
- ～を目指して
目標や理想に向かって努力します。
例：夢の実現を目指して、努力を続けます。
- ～に取り組む
具体的な課題や目標に取り組みます。
例：苦手な文法の克服に取り組んでいます。
- ～を達成するために
目標を達成するための方法や努力を表します。
例：目標を達成するために、毎日勉強を続けます。

覚えよう！

- ・目標は、自分を成長させる大切な道しるべです。
- ・小さな目標を一つずつ達成することが、
大きな成功につながります。
- ・固ったときは、周りの人に相談しましょう！



おもてなしコラム

目標を持つ人は輝いています

日本では、年末や年始に「ふり返り」をして、
成果や課題を整理する習慣があります。
ふり返りを通して、自分の成長を実感し、
新しい目標を立てることができます。
自分を見つめ直す時間は、
未来をより良くするための大切なステップです。



ロールプレイ

チームで一年間をふり返り、新しい目標を立てましょう。

- ① 一年間の成果を話し合う
- ② 強みと課題を整理する
- ③ 新しい目標を設定する
- ④ 行動計画を立てる
- ⑤ 意見を伝え、サポートをお願いする

具体的な目標と計画を立てて、
新しいステージへ進みましょう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・ふり返りは、良かったことも課題も正直に書きましょう。
- ・目標は、具体的に実現可能なものにしましょう。
- ・計画は、無理なく続けられる内容にしましょう。
- ・小さな成功を積み重ねることが、自信につながります。
- ・仲間と支え合いながら、夢に向かって進みましょう！

一年間の経験を力にして、
最高の未来をつくりましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
 - ②
- 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

一年間よく頑張りましたね！
みなさんの努力と成長をとてうれしく思います。
新しいステージでも、応援しています！



受入企業からのコメント

みなさんは、真面目で積極的に取り組む姿勢がとても
素晴らしいです。これからも自分の強みを生かして、
大きく成長していきましょう！



今日の気分

今日の一言

一年間の経験が、あなたの未来を切り開く力になる！ 新しいステージで、さらに輝こう！

Primestuff
Official Training



来日した頃と比べると、
日本語も接客も
たくさん成長したね！

お客様から「ありがとう」と
言われることが増えて、
自信がついてきたよ！

チームで協力して
仕事ができるように
なったと思う！

みんなの成長が
とても頼もしいです！
すばらしいですよ！

Scene 2 自分の成長を振り返る

～できるようになったことを見つけよう～

今日の学習目標

- ☑ 一年間の自分の成長を振り返る
- ☑ できるようになったことを言葉にする
- ☑ 自信につながる経験を確認する
- ☑ チームやお客様からの評価を大切にすること
- ☑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・自分の成長を振り返ることで、自信とやる気につながります。
- ・小さな成長も見つけて、言葉にしてみましょう。
- ・仲間やお客様からの言葉は、大きな励みになります。

Story

今日は、この一年を振り返り、
自分の成長を確認します。

リンさん
来日した頃と比べると、
日本語も接客も上達したと思うよ！

アディさん
うん、最初は聞き取るのも大変だったけど、
今はお客様と自然に話せるようになったよね。

ワンさん
僕は、接客に自信がついたよ。
お客様から「ありがとう」と
言われることが増えたんだ。

グエン先輩
それは素晴らしいですね！
チームで協力して、仕事もスムーズに
できるようになりましたね。

リンさん
はい！ みんなで助け合えるから、
忙しい時でも笑顔で対応できるよね。

アディさん
自分の成長を振り返ると、
もっと頑張ろうって思えるね！

ワンさん
この一年で学んだことを、
これからも活かしていきたいな。

グエン先輩
みんなの努力が、確実に成長に
つながっていますよ！
これからも一緒に頑張ろう！

できるようになったことを見つけて、
自信を持って次のステップに進もう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（成長を振り返るときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
振り返る	過去を思い出して考える	この一年を振り返って、成長できたと思います。
上達する	技術や能力が向上する	日本語が上達して、会話がスムーズになりました。
自信がつく	自分の能力を信じられるようになる	接客の経験を重ねて、自信ができました。
協力する	力を合わせて助け合う	チームで協力して、仕事を進めています。
頼もしい	信頼できて、しっかりしている	みんなの成長がとても頼もしいです。
感謝される	ありがとうと言われる	お客様に感謝されると、嬉しくなります。
やりがいがある	努力する価値を感じる	お客様の笑顔を見ると、やりがいを感じます。
励みになる	頑張る力になる	仲間の言葉が、いつも励みになっています。

使い分けのポイント

- ・「振り返る」は過去の経験を思い出して考えるときに使います。
- ・「上達する」は技能や知識の向上に使います。
- ・「自信がつく」は経験を通して、できると信じられるようになるときに使います。



JLPT N2 ポイント

～経験の振り返りを表す表現～

- ① ～を振り返って
過去の経験を思い出して、考えることを表します。
例：この一年を振り返って、成長できたと思います。
- ② ～できるようになった
過去にはできなかったが、今はできるようになった変化を表します。
例：今では、お客様と自然に話せるようになりました。
- ③ ～ようになってきた
少しずつ変化や成長が進んでいることを表します。
例：最近、接客に自信ができてきました。
- ④ ～おかげで
原因・理由を表し、感謝の気持ちも含みます。
例：先輩のアドバイスのおかげで、成長できました。
- ⑤ これからも～たい
未来に向けた意欲や目標を表します。
例：これからも学び続けて、もっと成長したいです。

覚えよう！

- ・振り返ることで、自分の成長が見えてきます。
- ・小さな成長を積み重ねることが、大きな自信になります。
- ・仲間やお客様の言葉は、次のやる気につながります。



おもてなしコラム

お客様の「ありがとう」は最高のごほうび

お客様からの「ありがとう」という言葉は、
私たちにとって何よりの喜びです。
その一言のために、私たちは日々努力し、
工夫を重ねています。
笑顔と心を込めた接客は、お客様の思い出に残り、
また来たいと思っていただけます。
これからも感謝の気持ちを忘れずに、
おもてなしの心を届けましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 一年間の成長を振り返る
- ② できるようになったことを話す
- ③ 仲間から良かった点を伝える
- ④ お客様からの言葉を思い出す
- ⑤ これからの目標を話す

お互いの成長を認め合って、
自信を持って次に進もう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・成長を振り返ると、できることがもっと増えたと思えます。
- ・自信がつくと、接客もさらに楽しくなります。
- ・チームの絆が強くなると、どんな場面でも乗り遅れられます。
- ・お客様の笑顔と「ありがとう」を大切に、これからも頑張ろう！

一年間よく頑張りました！
次はいよいよ最終ステージです！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
- ②
- ③ 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

みなさんの成長がとてもよく伝わってきます。
努力を続ける姿勢が、確実に力になっています。
これからも自分を信じて、挑戦し続けてください！



受入企業からのコメント

みなさんの成長は、職場にとって大きな力です。
お客様からの評価も高まり、とても嬉しく思います。
これからもチームの中心として活躍してください！



とても
楽しかった



楽しかった

今日の気分



普通



少し難しかった



とても
難しかった

次の目標を決めて、
行動に移すことが
大切ですね！

日本語力をもっと
伸ばして、通訳の仕事
にも挑戦したいです！

チームをまとめられる
リーダーになることが
目標です！

長く日本で働いて、
会社や社会に貢献
したいです！

Scene 3 次のステップを考える

～目標を持って、未来につなげよう～

今日の学習目標

- ✓ 将来の目標を考え、具体的に話す
- ✓ キャリアの選択肢を知る
- ✓ 計画を立てて、行動に移す
- ✓ 自分の強みを活かす方法を考える
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・ 将来を考えることで、今やるべきことが見えてきます。
- ・ 具体的な目標と計画を立てて、行動を続けましょう。
- ・ 自分の強みを知り、それを活かすことが大切です。

Story

今日は、将来の目標を考え、
次のステップについて話します。

リンさん
1年が終わりに近づいてきましたね。
これからの目標を考えましょう！

アディさん
はい！日本語力をもっと上げて、
通訳の仕事にも挑戦したいです！

ワンさん
僕は、チームをまとめられる
リーダーになりたいです！

グエン先輩
素晴らしい目標ですね！
長く日本で働いて、社会に貢献
できる人になりましょう。

リンさん
そのために、今からどんな準備を
すればいいか考えましょう！

アディさん
まずは、日本語の勉強を続けて、
JLPT N1を目指します！

ワンさん
接客スキルやマネジメントの勉強も
していきます！

グエン先輩
目標に向かって、計画を立てて、
一步步進んでいきましょう！

未来の自分のために、
今できることから始めよう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（将来の目標を話すときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
目標を立てる	達成したい目標を決める	新しい目標を立てて、がんばります。
～を目指す	～になることを目標にする	通訳を目指して、勉強を続けています。
挑戦する	新しいことに取り組む	新しい仕事に挑戦して、成長したいです。
スキルを磨く	技術や能力を高める	接客スキルを磨いて、お客様に喜ばれたいです。
計画を立てる	目標を達成するための計画を考える	毎日の勉強の計画を立てました。
行動に移す	考えたことを実際にやる	計画を立てたら、すぐに行動に移します。
強みを活かす	自分の得意なことを役立てる	自分のコミュニケーション力を活かして、信頼を築きます。
長期的に考える	将来を見据えて考える	長期的な目標を持つことで、ぶれずに進めます。

使い分けのポイント

- ・ 「目標を立てる」は、最初に目標を決めるときに使います。
- ・ 「～を目指す」は、なりたい姿や目標を表すときに使います。
- ・ 「挑戦する」「行動に移す」は、実際に取り組むときに使います。
- ・ 「長期的に考える」は、将来を見据えて計画するときに使います。



JLPT N2ポイント

～将来の計画や目標を話す表現～

- ① ～ために
目的を表す表現です。
例：将来、通訳になるために、今から準備します。
- ② ～ように
意志や希望を表す表現です。
例：お客様に喜んでもらえるように、努力します。
- ③ ～つつ
2つのことを同時に行うときに使います。
例：日本語を勉強しつつ、実践の経験を積みます。
- ④ ～に向けて
目標に向かうことを表す表現です。
例：目標達成に向けて、計画を立てています。
- ⑤ ～ていきたい
今後の意志や希望を丁寧に表す表現です。
例：これからも、日本語力を高めていきたいです。

覚えよう！

- ・ 将来の目標を具体的に話してみよう。
- ・ 目標に向かって、計画を立てて行動しよう。
- ・ 自分の強みを活かすことで、夢に近づけよう。



おもてなしコラム

キャリアの選択肢を広げる

日本では、外国人が活躍できる仕事がたくさんあります。
例えば、ホテル・旅館のフロント、レストランの接客、
通訳・翻訳、観光ガイド、貿易・事務やIT関連などで、
自分の興味や得意なことを見つけて、
いろいろな可能性にチャレンジしてみましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 自分の将来の夢を話す
- ② その夢を實現するために必要なことを考える
- ③ 具体的な計画を立てる
- ④ 互いにアドバイスをし合う
- ⑤ 最後に、応援の言葉をかけ合う

夢を叶えるために、
計画を立てて行動しよう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・ 目標を高く持つことは、とても大切です。
- ・ 小さなステップを積み重ねることで、夢に近づけます。
- ・ 失敗を恐れずに、挑戦を続けましょう。
- ・ 周りの人のサポートを大切にしましょう。
- ・ 自分の成長を信じて、未来に向かって進みましょう！

夢は、行動する人にだけ
叶えるチャンスがやってくる！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
- ②
- ③ 今日、一番うれしかったこと
明日への目標



大学の先生からのコメント

将来の目標を持つことは、とても大切です。
目標に向かって努力を続けることで、
きっと素晴らしい未来が開けます。応援しています！



受入企業からのコメント

みなさんの目標や意欲は、私たちにとっても大きな力です。
計画を立てて行動する姿勢は、社会に出ても役立ちます。
これからの成長を楽しみにしています！

とても
楽しかった

楽しかった



普通



少し楽しかった

とても
楽しかった

苦手なことを克服すれば、もっと成長できますね！
私の苦手は敬語の使い方です。克服したいです！
接客の日本語が苦手でしたが、今は自信ができました！
私も初めは苦手だったけど、練習してできるようになった！

Scene 4 苦手を克服し、自信をつける

～できないことから逃げずに、挑戦しよう～

今日の学習目標

- ✓ 苦手なことを理解し、克服する方法を考える
- ✓ チャレンジする姿勢を持つ
- ✓ 失敗から学ぶ大切さを知る
- ✓ 自信をつけて、次の目標につなげる
- ✓ 日本語日記を書く

苦手を克服するステップ

- ① 苦手を知る
- ② 原因を考える
- ③ 小さな目標を立てる
- ④ 練習する
- ⑤ 振り返り、改善する

ポイント

- ・ 苦手は、誰にでもあります。
- ・ 原因を考え、方法を工夫すれば、必ず克服できます。
- ・ 小さな成功体験を積み重ねることが、自信につながります。

Story

今日は、苦手なことを克服した経験を話し合い、自信をつける方法を考えます。

- リンさん**
みなさん、苦手なことはありますか？私は、最初はお客様との会話がとても苦手でした。
- アディさん**
僕は、敬語の使い方が苦手でした。間違えるのが怖かったです。
- グエン先輩**
私も日本語で電話対応をするのが苦手でした。でも、練習して克服できましたよ！
- ワンさん**
私は、商品の説明をするのが苦手でした。専門用語が多くて…。
- リンさん**
みんな、いろいろ苦手があったんですね。どうやって克服しましたか？
- アディさん**
先輩に教えてもらって、ノートにまとめて、何度も練習しました！
- グエン先輩**
小さな目標を立てて、一つずつできるようにしていきました。
- ワンさん**
お客様に間違ったことをメモして、後で調べて、次に活かしました！
- リンさん**
苦手を克服すると、自信がついて、もっとチャレンジしたくなりますね！

苦手から逃げずに、
挑戦し続けて、自信をつけよう！

- ストーリー 会話 JLPT N2 日本語日記 ロールプレイ おもてなしコラム

今日のことば（苦手を克服するときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
苦手を知る	自分の苦手なことを理解する	自分の苦手を知ることが、克服の第一歩です。
原因を考える	なぜ苦手がかを考える	間違えるのが怖いのが、原因だと思います。
克服する	努力して、できるようになる	毎日練習して、苦手を克服しました。
小さな目標を立てる	実現しやすい目標を設定する	まずは、1日5分練習する目標を立てました。
練習する	何度も繰り返し取り組む	毎日、声に出して練習しています。
失敗から学ぶ	失敗を経験として活かす	失敗しても、次に活かせば大丈夫です。
自信がつく	できるようになって自信が持てる	お客様に褒められて、自信ができました。
挑戦する	新しいことにチャレンジする	苦手を克服して、もっと挑戦したいです。

使い分けのポイント

- ・ 「苦手を知る」は、苦手を理解することに使います。
- ・ 「原因を考える」は、なぜ苦手をかを分析するときに使います。
- ・ 「小さな目標を立てる」は、実現可能な目標を設定するときに使います。
- ・ 「失敗から学ぶ」は、失敗を前向きに捉えるときに使います。

JLPT N2ポイント

～課題に向き合う姿勢を表す表現～

- ① ～に取り組む
課題や苦手なことに取り組む姿勢を表します。
例：苦手な会話に取り組んで、練習を続けています。
- ② ～を克服する
問題や困難を乗り越えて、できるようになること。
例：毎日の努力で、苦手を克服しました。
- ③ ～を乗り越える
壁や困難を越えることを表します。
例：失敗を乗り越えて、成長できました。
- ④ ～をきっかけに
何かを始めるきっかけを表します。
例：先輩のアドバイスをきっかけに、練習を始めました。
- ⑤ ～続けることで
継続することで、結果につながることを表します。
例：続けることで、必ずできるようになります。

覚えよう！

- ・ 苦手は克服できます。あきらめずに挑戦しましょう。
- ・ 小さな目標を立てて、少しずつ進みましょう。
- ・ 失敗は成功へのステップです。
- ・ 自信は、経験を積むことでついてきます。

おもてなしコラム

失敗をチャンスに変える

お客様の前でミスをしてしまうこともあります。そんなときは、素直に謝り、すぐに対応することが大切です。ミスから学び、次に活かすことで、信頼につながります。失敗を恐れず、前向きに取り組む姿勢が、素敵なおもてなしにつながります。

ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 苦手なことを一つ話す
- ② 原因を考える
- ③ 小さな目標を立てる
- ④ 克服するための方法を考える
- ⑤ 応援し合う

具体的に話して、
お互いにアドバイスし合おう！

グエン先輩からのアドバイス

- ・ 苦手なことを隠さず、周りに相談しましょう。
- ・ 小さな成功を積み重ねることが、自信につながります。
- ・ 失敗しても、あきらめずに続けることが大切です。
- ・ できるようになった自分をイメージして、前向きに取り組みましょう。

苦手を克服すると、世界が広がります！
一歩ずつ、確実に進んでいきましょう！

今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。

今日覚えた言葉（3つ）

- ① 今日、一番うれしかったこと
- ② 明日への目標

大学の先生からのコメント

苦手を克服する努力は、とても素晴らしいです。その経験は、確実にあなたの自信になります。これからも、あきらめずに挑戦し続けてください！

受入企業からのコメント

課題に向き合い、改善しようとする姿勢は、とても大切な力です。その姿勢が、お客様の笑顔につながります！

今日の気分

- とても楽しかった 楽しかった 普通 少し楽しかった とても楽しかった



Scene 5

感謝の気持ちを伝える

～人とのつながりを大切にしよう～

今日の学習目標

- 感謝の気持ちを伝える表現を学ぶ
- お世話になった人へのお礼を考える
- 自分の気持ちを丁寧に伝える練習をする
- 人とのつながりの大切さを理解する
- 日本語日記を書く



Story

今日は、感謝の気持ちを伝えることの大切さについて考えます。

- リンさん**
一年間、本当にお世話になりました！
みなさんのおかげで、たくさん成長できました！
- アディさん**
僕も、日本語や仕事でわからないことをいつも教えてもらいました。本当に感謝しています！
- ワンさん**
お客様から「ありがとう」と言ってもらえたとき、みんなに支えられていることを実感しました。
- グエン先輩**
みんなそれぞれ頑張って、チームとしてとてもよく成長しましたね。
- リンさん**
グエン先輩には、仕事だけでなく、生活のことでも相談に乗っていただき、本当に助かりました！
- グエン先輩**
こちらこそ、みんなから元気をもらいました。ありがとう！
- アディさん**
これからも、感謝の気持ちを忘れずに、一緒に頑張りたいです！
- ワンさん**
はい！みんなで支え合って、さらに成長していきましょう！

感謝の気持ちを伝えることで、人とのつながりがもっと深くなる！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（感謝の気持ちを伝えるときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
お世話になりました	お世話になったことへの基本のお礼	この一年、いろいろとお世話になりました。
ありがとうございます	感謝の気持ちを伝える言葉	いつも優しく教えてくださり、ありがとうございます。
助かりました	相手の助けに対して感謝する	わからないときに、いつも助かりました。
感謝しています	強い感謝の気持ちを伝える	皆さんのサポートに、感謝しています。
勉強になりました	学びや気づきがあったときに使う	接客のコツをたくさん勉強になりました。
支えてくれて、ありがとう	支えてくれたことへのお礼	いつも支えてくれて、ありがとう。
これからもよろしくお願いします	今後の関係を続けたいときに使う	これからも、どうぞよろしくお願いします。
おかげさまで～	自分の成果が相手のおかげであることを伝える	皆さんのおかげで、ここまで頑張れました。

使い分けのポイント

- ・「ありがとうございます」は、短くて気持ちを伝えたいときに使います。
- ・「お世話になりました」は、まとめてお礼を伝えるときに使います。
- ・「おかげさまで～」は、自分の成果を相手に感謝して伝えるときに使います。
- ・具体的なエピソードを入れると、より気持ちが伝わります。



JLPT N2ポイント

～気持ちを丁寧に伝える表現～

- ① ～ていただき、～ました
相手がしてくれたことへの感謝を表す。
例：いろいろとご指導いただき、ありがとうございました。
- ② ～には、～です
理由や背景を説明して気持ちを伝える。
例：皆さんには、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。
- ③ ～おかげで
相手の支えがあったからこそという意味。
例：皆さんのおかげで、成長することができました。
- ④ ～たいと思います
これからの気持ちや決意を伝える。
例：これからも、努力を続けていきたいと思います。
- ⑤ ～ようにします
今後の行動や心がけを表す。
例：感謝の気持ちを忘れないようにします。

覚えよう！

- ・感謝の言葉は、相手との信頼関係を深めます。
- ・丁寧な言葉を使うことで、気持ちがより伝わります。
- ・感謝を伝えると、自分も相手も幸せな気持ちになります。



おもてなしコラム

感謝の気持ちが信頼を生む

日本のおもてなしの心には「感謝を伝える文化」があります。お客様への「ありがとうございます」はもちろん、仲間や家族、地域の人々への感謝も大切にします。感謝を伝えることは、相手を思いやり、信頼関係を深める第一歩です。小さな「ありがとう」を積み重ねて、素敵な人間関係をつくりましょう。



ロールプレイ

お礼の気持ちを伝えましょう。

- ① お世話になった人を決める
- ② どんなことで助けてもらったか考える
- ③ 具体的なエピソードを入れて話す
- ④ 感謝の気持ちを伝える
- ⑤ 今後の気持ちを伝えて締める

相手の目を見て、笑顔で、はっきり伝えよう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・感謝は、言葉にすることがとても大切です。
- ・具体的に伝えると、相手の心に響きます。
- ・感謝を伝えると、自分の心も温かくなります。
- ・感謝の輪が広がると、チームももっと強くなります。
- ・今日伝えた気持ちを、これからも忘れずに！

感謝は、あなたの未来を明るくします！
これからも、素敵な人であり続けましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書き込んでください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ① 今日、一番うれしかったこと
- ② 明日への目標



大学の先生からのコメント

一年間、本当によく頑張りましたね！皆さんの成長を近くで見られて、とても嬉しいです。これからも感謝の気持ちを大切に、新しいステージでも活躍してください！



受入企業からのコメント

みなさんは、明るく前向きに仕事に取り組み、周りの人への感謝も忘れませんでした。これからもその素敵な心を大切に、社会でさらに輝いてください！



これまでの経験を
生かして、もっと
成長したいです！

将来は、日本語を使って、
たくさんの人の役に
立ちたいです！

自分の強みを生かして、
リーダーとして活躍
したいです！

夢に向かって、
一歩ずつ進んで
いきましょう！

Scene 6

未来の自分を描き、 新しい目標を立てる

～夢に向かって、次の一歩を踏み出そう～

今日の学習目標

- ✓ 将来の夢や目標を具体的に考える
- ✓ 自分の強みや経験を生かす方法を考える
- ✓ 新しい目標を立てて、行動計画を作る
- ✓ 仲間と目標を共有し、励まし合う
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・未来の自分を具体的にイメージすることが、目標につながります。
- ・小さな目標を積み重ねることで、大きな夢に近づけます。
- ・仲間と目標を共有し、応援し合うことが力になります。

Story

今日は、未来の自分をイメージし、
新しい目標について話します。

リンさん
料は、将来ホテルでフロントマネージャーに
なりたいです！

アディさん
僕は、日本語の先生になって、
ベトナムの学生をサポートしたいです。

ワンさん
僕は、いつか自分のレストランを持って、
日本とベトナムの料理をつなぎたいです！

グエン先輩
みんな、素敵な夢を持っていますね！
その夢を実現するために、
どんなことをしていますか？

リンさん
もっと接客の知識を学んで、
お客様に感動を提供できる人になります！

アディさん
日本語の勉強を続けて、資格も取りたいです。
そして、教えるスキルも磨きます！

ワンさん
経営の勉強をしながら、
いろいろなレストランで経験を積みまします！

グエン先輩
素晴らしいですね！
目標に向かって、
一緒に頑張っていきましょう！

夢を持つことで、毎日がもっと楽しくなる！
未来の自分に向かって、今を大切にしよう！

おもてなしコラム

夢は、人を幸せにする力

夢や目標がある人は、毎日が充実し、
周りの人も元気にします。
お客様に「ありがとう」と言われることが
私たちのやりがいであり、
夢を実現する原動力になります。
自分の夢を大切にしながら、
誰かの役に立つ人になりましょう。



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（未来の目標や計画を話すときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
～になりたい	将来の希望を表す	将来は、通訳になりたいです。
～を目指している	目標に向かって 努力していることを表す	今、資格取得を目指しています。
～を生かして	自分の強みや経験を 活用すること	接客の経験を生かして、 もっと成長したいです。
～するつもりです	将来の計画や意志を表す	来年は、日本語能力試験に 挑戦するつもりです。
～ていきたい	今後も続けたいことを表す	この経験を生かして、 もっと学んでいきたいです。
～に向けて	目標に向けて努力すること	夢の実現に向けて、努力します。
～ようにする	意識して取り組むことを表す	毎日、日本語を使うように します。
一歩ずつ	焦らず、少しずつ進むこと	夢に向かって、一歩ずつ 進んでいます。

使い分けのポイント

- ・「～になりたい」は夢や希望を表すときに使います。
- ・「～を目指している／～に向けて」は目標に向かって努力していることを表します。
- ・「～するつもりです」は、すでに考えている計画を伝えるときに使います。
- ・「～ていきたい」は今後も続けたい気持ちを表します。



JLPT N2ポイント

～未来や計画を話す表現の使い分け～

- ① ～になりたい（希望）
将来の夢や希望を表します。
例：将来は、国際協力に関わる仕事がしたいです。
- ② ～を目指している（目標）
現在、目標に向かって努力していることを表します。
例：今は、N1合格を目指しています。
- ③ ～するつもりです（計画）
これからの具体的な計画や意志を表します。
例：来年、日本に留学するつもりです。
- ④ ～ていきたい（意向）
今後も続けたいことや大切にしたい気持ちを表します。
例：この経験を生かして、国際的に活躍していきたいです。
- ⑤ ～ようにする（心がけ）
意識して取り組む態度を表します。
例：毎日、感謝の気持ちを伝えるようにします。

覚えよう！

- ・未来の目標は、具体的に話すと、より実現しやすくなります。
- ・自分の強みや経験を生かして考えましょう。
- ・小さな目標を立てて、行動に移すことが大切です。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 自分の将来の夢を話す
- ② その夢を実現するために、今していることを話す
- ③ 仲間からアドバイスや応援の言葉をもらう
- ④ 目標を達成した自分をイメージして話す
- ⑤ 最後に、みんなで励ましの言葉を伝え合う

相手の夢を応援することで、
自分のやる気も高まります！



グエン先輩からのアドバイス

- ・夢を持つことは、とても素晴らしいことです。
- ・夢を叶えるためには、計画と行動が必要です。
- ・失敗を恐れずに、挑戦を続けましょう。
- ・周りの人に支えられて、夢はもっと近づきます。
- ・あなたの夢は、きっと誰かの希望になります！

夢は、あなたの未来を明るくします！
一歩ずつ進んで、夢を実現しましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ① 今日、一番うれしかったこと
- ② 明日への目標



大学の先生からのコメント

未来の目標を持つことは、とても大切です。
目標に向かって努力する姿は、
あなたの成長を支えてくれます。
自信を持って、夢に向かって進んでください！



受入企業からのコメント

みなさんの夢や目標を応援します！
実習で身につけた力を生かして、
社会で活躍してください。
あなたの未来は、きっと明るいのです！



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても
楽しかった



たくさんの人に
支えられて、ここまで
成長できました！

みなさんへの感謝を
言葉にして、しっかり
伝えたいです！

一年間の成果を、
自信を持って
発表しよう！

これから、
恩返しができるように
頑張らしよう！

Scene 7 一年間の成果をまとめ、感謝の気持ちを伝えよう

～支えてくれた人へ、心を込めて～

今日の学習目標

- ☑ 一年間の成果を整理して発表する
- ☑ 感謝の気持ちを丁寧に伝える表現を使う
- ☑ スピーチの構成を考え、わかりやすく話す
- ☑ 相手のサポートに感謝し、今後の決意を伝える
- ☑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・感謝の気持ちは、具体的に伝えると心が伝わります。
- ・成果を数字や例を使ってまとめると、わかりやすくなります。
- ・これからの目標や決意を伝えると、さらに良い発表になります。



Story

今日は、一年間の成果をまとめ、支えてくれた人へ感謝の気持ちを伝えます。

- リンさん**
一年間、本当にたくさんのことを学び、成長することができました！
- アディさん**
僕も、みなさんのおかげで、自信を持って接客できるようになりました！
- ワンさん**
私たち4人で支え合いながら、ここまで来ることができましたね！
- グエン先輩**
みんなの努力と成長を近くで見て、とても嬉しいですよ！
- リンさん**
感謝の気持ちを、しっかり言葉にして伝えましょう！
- アディさん**
そして、これからの目標もみんなに伝えたいです！
- ワンさん**
はい！もっともっと成長して、みなさんの期待に応えたいです！
- グエン先輩**
素晴らしいですね！楽しみにしています！

感謝の気持ちを伝えることは、新しい未来への第一歩です！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（感謝と成果を伝えるときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
おかげさまで	相手の助けによって 幸せな結果が得られた	おかげさまで、大きく 成長することができました。
支えていただく	助けやサポートを受ける	たくさんの方々に支えて いただきました。
心から感謝しています	心の底から感謝している	心から感謝しています。 本当にありがとうございます。
成果を上げる	良い結果や成績を 収める	目標を達成し、 成果を上げることが できました。
貴重な経験	めったにできない 価値のある経験	この一年は、貴重な経験の 連続でした。
学びを活かす	学んだことを実践に 生かす	学んだことを活かして、 さらに成長したいです。
決意を新たに	新しい気持ちで 目標に向かう	今日から、決意を新たに して頑張ります。
恩返しをする	受けた恩や助けに 応える	いつか、みなさんに 恩返しができるように 頑張ります。

使い分けのポイント

- ・「おかげさまで」「支えていただく」は、相手への感謝を伝えるときに使います。
- ・「心から感謝しています」は、スピーチのまとめで気持ちを強く表すときに使います。
- ・「学びを活かす」「恩返しをする」は、これからの決意を伝えるときに使います。



JLPT N2ポイント

～感謝と成果を表す表現～

- ① ～おかげで
相手の支えや助けのおかげで、良い結果になったことを表す。
例：みなさんのおかげで、目標を達成できました。
- ② ～いただく
相手から何かを受ける、助けをもらうことを丁寧に表す。
例：たくさんのアドバイスをいただきました。
- ③ 心から～しています
気持ちを強く、丁寧に表す。
例：心から感謝しています。
- ④ ～を活かして
学んだことや経験を生かして、次に進むことを表す。
例：この経験を活かして、さらに成長します。
- ⑤ ～ようにしたいです
自分の希望や決意を丁寧に表す。
例：これからも、恩返しができるようにしたいです。

覚えよう！

- ・感謝の言葉は、具体的に伝えるとより伝わります。
- ・成果は数字や具体例を使うと、説得力が増します。
- ・これからの目標や決意を伝えると、前向きな印象になります。



おもてなしコラム

感謝の言葉でつながりを深める

「ありがとう」という言葉には、相手の努力や思いやりを認める力があります。感謝の気持ちを伝えることで、信頼関係が深まり、チームワークももっと良くなります。日本のビジネスシーンでは、感謝の言葉を丁寧に伝えることが、とても大切です。毎日、感謝の気持ちを忘れずに伝えましょう。



ロールプレイ

スピーチを発表しよう！

- ① 成果をまとめて発表する
- ② 支えてくれた人に感謝を伝える
- ③ これからの目標や決意を話す
- ④ 聞き手は、良かったところを伝える

自信を持って、
あなたの言葉で伝えよう！



グエン先輩からのアドバイス

- ・感謝の言葉は、具体的に伝えると心に響きます。
- ・成果は、数字や例を使うとわかりやすいです。
- ・自分の言葉で、素直な気持ちを伝えましょう。
- ・これからの目標をしっかりと伝えることで、周りの人も応援したくなります。

あなたの成長は、みんなの喜びです！
これからも、一緒に頑張らしよう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ①
- ②
- ③



大学の先生からのコメント

一年間、本当によく頑張りましたね！みなさんの成長の姿は、とても素晴らしいです。これからも、学び続ける姿勢を大切に、夢に向かって進んでください！



受入企業からのコメント

みなさんの成長は、私たちにとっても大きな喜びです。お客様からの信頼も、みなさんの努力の成果です。これからも、日本とベトナムをつなぐ架け橋として、活躍してくれることを期待しています！



とても
楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても
難しかった

今日の気分



今日の一言

感謝を伝えることは、未来への大きな力になる！ あなたの一步が、みんなの希望になる！

意見をまとめて、
わかりやすく
伝えましょう！

自分の考えを
整理して、しっかり
伝えましょう！

質問にも、はっきり
わかりやすく答えたい
です！

みんなの意見が
一つになって、良い
発表になるね！

Scene 8

意見をまとめ、 発表する力を高める

～チームの意見を整理し、わかりやすく伝えよう～

今日の学習目標

- ✓ チームの意見を整理してまとめる
- ✓ わかりやすく発表するスキルを身につける
- ✓ 相手の反応を見て、柔軟に話す
- ✓ 質問に的確に答える力をつける
- ✓ 日本語日記を書く



ポイント

- ・発表は「相手に伝わること」が大切です。
- ・結論→理由→具体例の順で話すと、わかりやすくなります。
- ・質問がきたときは、落ち着いて、簡潔に答えましょう。

Story

今日は、チームで考えたテーマについて、発表をします。

- リンさん**
今日は、私たちの意見をまとめて、発表しましょう！
- アディさん**
緊張するけど、みんなで協力して、良い発表にしたいです！
- ワンさん**
どんな順番で話せば、伝わりやすいでしょうか？
- ゲン先輩**
まずは結論を言って、それから理由や具体例を話すと、わかりやすいですよ。
- リンさん**
質問がきたら、落ち着いて、わかりやすく答えましょうね！
- アディさん**
はい！ 相手の反応も見ながら、話したいです。
- ワンさん**
みんなの意見を一つにして、心をこめて伝えましょう！
- ゲン先輩**
きっと素晴らしい発表になりますよ。自信を持って、がんばりましょう！

伝える力は、信頼につながる！
あなたの言葉で、チームの思いを届けよう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（発表するときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
結論として	話のまとめを伝えるときに使う	結論として、私たちは～と考えます。
理由は～からです	理由を説明するときに使う	その理由は、～からです。
具体的には	具体例を示すときに使う	具体的には、このような工夫をしました。
そのため	理由と結果をつなぐときに使う	そのため、お客様に喜ばれました。
まとめると	話の要点をまとめるときに使う	まとめると、私たちの提案は～です。
ご質問はありますか？	質問を促すときに使う	ご質問はありますか？
～についてお聞きしたいです	質問をするときに使う	～についてお聞きしたいです。
その点については	質問に答えるときに使う	その点については、～と考えています。
ご意見をいただくと幸いです	意見を求めるときに使う	ご意見をいただくと幸いです。

使い分けのポイント

- ・「結論→理由→具体例→まとめ」の順で話すと、わかりやすくなります。
- ・相手の反応を見ながら、声の大きさやスピードを調整しましょう。
- ・質問には、簡潔に、はっきりと答えることが大切です。
- ・最後に「ご意見をいただくと幸いです」と伝え、印象が良くなります。



JLPT N2ポイント

～プレゼンテーションで使う表現～

- ① ～結論として
話のまとめを表す表現です。
例：結論として、私たちの提案は～です。
- ② ～理由は～からです
理由を説明するときに使います。
例：その理由は、～からです。
- ③ 具体的には
具体例を示すときに使います。
例：具体的には、～のように～しました。
- ④ ～そのため
理由と結果をつなげる表現です。
例：そのため、お客様に喜ばれました。
- ⑤ ご質問はありますか？
質問を促すときの表現です。
例：ご質問はありますか？

覚えよう！

- ・わかりやすく伝えることは、相手を大切にすることです。
- ・チームの意見を一つにして、心をこめて伝えましょう。
- ・質問は、あなたの考えを深めるチャンスです。
- ・自信を持って話せば、きっと伝わります。



おもてなしコラム

伝える力は、信頼を生む

お客様にサービスを提案するとき、伝える力がとても大切です。わかりやすく伝えることで、お客様は安心し、信頼してくれます。また、チームの中でも、しっかり伝えることで、みんなの気持ちが一つになり、良い結果につながります。日々の練習を重ねて、伝える力を育てましょう。



ロールプレイ

三人一組で練習しましょう。

- ① 発表するテーマを決める
- ② 結論→理由→具体例→まとめの順で話す
- ③ 質問を受けて、答える練習をする
- ④ 相手の反応を見て、声の大きさやスピードを調整する
- ⑤ 最後に「ご意見をいただくと幸いです」と伝える

チームの思いを、あなたの言葉で届けよう！



ゲン先輩からのアドバイス

- ・発表は、準備が成功のカギです。
- ・伝える内容を整理して、何を一番伝えたいのかははっきりさせましょう。
- ・緊張しても、笑顔とアイコンタクトを忘れずに！
- ・チームのサポートを信じて、自信を持って話しましょう。

あなたの言葉が、チームの力になる！
自信を持って、伝えましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

- ① _____
- ② _____
- ③ _____



大学の先生からのコメント

発表は、あなたの成長を見せるチャンスです。準備をしっかりと、わかりやすく伝えることができましたね！これからも、自信を持ってチャレンジしてください！



受入企業からのコメント

チームで協力して、素晴らしい発表でした。わかりやすく、心のこもった発表に、私たちは感動しました！あなたの未来を、応援しています！



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し難しかった



とても難しかった

今日の一言

伝える力は、未来をつくる力！ あなたの言葉で、チームの思いを届けよう！



振り返ることで、
気づくことが
たくさんありますね！

良かった点も、
改善したい点も、
しっかり考えます！

どうすればもっと
お客様に喜んで
いただけるかな？

次はさらに良い
サービスを目指して、
がんばりましょう！

Scene 9

改善点を見つけ、
より良いサービスを目指す

～振り返りを行い、次に活かそう～

今日の学習目標

- 自分やチームの改善点を見つける
- 振り返りの結果をわかりやすく伝える
- 改善のアイデアを考え、提案する
- 前向きな気持ちで次に活かす
- 日本語日記を書く



ポイント

- 振り返りは、成長のためにとても大切です。
- 良かった点も改善点も、具体的に考えましょう。
- アイデアを出し合い、次に活かすことが大切です。

Story

今日は、これまでの仕事を振り返り、
チームで改善点とアイデアを考えます。

リンさん
一年間、本当にいろいろな経験を
しましたね！

アディさん
はい、楽しいことも大変なことも
たくさんありました。

ワンさん
お客様に喜んでいただけたときは、
とても嬉しかったです。

ゲン先輩
でも、もっと良くできたところも
あったと思います。

リンさん
そこで、今日はみんなで振り返って、
改善点とアイデアを考えましょう！

アディさん
まず、良かった点から話しましょうか。

ワンさん
はい！次に、改善したい点と、
その原因を考えましょう。

ゲン先輩
そして、改善するためのアイデアを
出し合いましょう！

リンさん
最後に、次にどう活かすかを
まとめましょう！

振り返りをしっかり行うことで、
より良いサービスを目指そう！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば (振り返りのときによく使う表現)

表現	意味・使い方	例文
良かった点は～です	うまくいったことを 表現するときに使う	良かった点は、チーム ワークが良かったです。
改善したい点は～です	直したいところを 表現するときに使う	改善したい点は、情報の 共有が遅れたことです。
原因は～だと 思います	問題の原因を考えて 話すときに使う	原因は、確認不足だと 思います。
～すると、もっと 良くなると思います	改善のアイデアを提案 するときに使う	情報を早く共有すると、 もっと良くなると思います。
～を工夫したいです	より良くする方法を 考えているときに使う	お客様への声かけを 工夫したいです。
次に活かしていきたい です	今後活かすことを 表すときに使う	この経験を次に活かして いきたいです。
ご意見はありますか？	相手の意見を聞きたい ときに使う	ご意見はありますか？
～について、どう 思いますか？	意見を求めるときに 使う	このアイデアについて、 どう思いますか？

使い分けのポイント

- 「良かった点」と「改善したい点」をバランスよく考えましょう。
- 原因を考えることで、具体的な改善につながります。
- アイデアは、小さくてもよいので、具体的に提案しましょう。
- 「次に活かす」ことで、成長と自信につながります。



JLPT N2ポイント

～意見を整理して伝える表現～

- ～という点では、良かったです
ある観点からの良かった点を伝えるときに使います。
例：接客という点では、良かったです。
- ～が課題だと感じました
自分が感じた課題を伝えるときに使います。
例：情報共有が課題だと感じました。
- ～が原因だと考えられます
原因を推測して伝えるときに使います。
例：確認不足が原因だと考えられます。
- ～することで、改善できると思います
改善の提案をする表現です。
例：事前に確認することで、改善できると思います。
- 今後は～を心がけていきたいです
今後の行動を伝える表現です。
例：今後は、丁寧な確認を心がけていきたいです。

覚えよう！

- 振り返りは、自分とチームの成長のチャンスです。
- 良かった点を認め合うことで、自信がつけます。
- 改善点を見つけ、アイデアを出すことで、
次がもっと良くなります。



おもてなしコラム

改善の積み重ねが信頼をつくる

お客様は、私たちの小さな改善に気づいています。
たとえば、「前よりスムーズになった」「業務が
わかりやすくなった」と感じてください。
改善を続けることで、信頼は少しずつ積み重なり、
「このお店なら安心」「また来たい」と思っ
ていただけるようになります。



ロールプレイ

チームで振り返りのミーティングをしましょう。

- 良かった点をそれぞれ発表する
- 改善したい点を出し合う
- 原因を考える
- 改善のアイデアを提案する
- 次に活かすことをまとめる

たくさんの意見を出し合い、
より良いチームをつくりましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

- 完璧を目指すより、少しずつ良くなっていくことが大切です。
- 改善のアイデアは、現場の気づきから生まれます。
- みんなの意見を尊重し、前向きに取り入れましょう。
- 自分の成長を実感できると、仕事ももっと楽しくなります。

振り返りを大切にして、
チームで成長し続けましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉 (3つ)

-
-
-



大学の先生からのコメント

振り返りは、成長の重要なステップです。
原因を考え、改善案を提案することで、
実証的な力が身につきます。これからも、
チームで協力して、さらに成長してください！



受入企業からのコメント

一年間の経験を活かし、改善の提案が
できるようになりましたね。皆さんの
気づきが、私たちのサービス向上に
つながります。ありがとうございます！

とても
楽しかった

楽しかった



普通



少し難しかった

とても
難しかった

今日の気分

お客様の声は、
私たちの成長の
ヒントです！

良い意見も、
改善の意見も、
大切に受け止めよう！

原因を考えて、
できることから
改善していこう！

改善したことを
共有して、もっと良い
サービスにしよう！

Scene 10 お客様の声を活かし、 サービスを向上させる

～フィードバックを受け止め、改善しよう～

今日の学習目標

- ☑ お客様の声の重要性を理解する
- ☑ お客様の意見を丁寧に受け止める
- ☑ フィードバックを分析し、改善につなげる
- ☑ 改善した内容をチームで共有する
- ☑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・お客様の声には、たくさんの気づきがあります。
- ・受け止めて、分析し、改善することで、サービスは向上します。
- ・改善したことを共有し、チーム全体で成長しましょう。

Story

今日は、お客様からの声をもとに、
サービスの改善について話し合います。

- リンさん**
先週、たくさんのお客様から
アンケートをいただきました！
- アディさん**
良い評価もあれば、改善してほしい
という意見もありましたね。
- ワンさん**
その意見をしっかり受け止めて、
次に活かしていきたいと思います！
- ゲン先輩**
まずは、意見を分析して、原因を
考えることが大切ですよ。
- リンさん**
そして、できることから改善して、
お客様に喜んでもらいましょう！
- アディさん**
改善したことをチームで共有すれば、
みんなの力になりますね。
- ワンさん**
ありがとうございます！
もっと素敵なサービスを目指します！
- ゲン先輩**
その気持が大切です！
一緒にがんばりましょう！

お客様の声を大切にすることで、
信頼されるサービスが生まれる！



今日のことば（お客様の声を活かすときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
お声をいただく	お客様の意見や感想を もらうときに使う	アンケートで、たくさん のお声をいただきました。
受け止める	意見や批判を素直に 受け入れるときに使う	ご意見を、真摯に受け止 めます。
分析する	原因や理由を詳しく 調べるときに使う	いただいたご意見を、 分析しました。
原因を考える	問題の原因を見つける ときに使う	なぜその問題が起きたのか、 原因を考えました。
改善する	よくするために 直すときに使う	サービスを改善して、より 良くしていきます。
具体的に	はっきりと内容を 決めるときに使う	改善の内容を、具体的に 決めました。
共有する	情報や内容を みんなで伝え合うときに使う	改善したことを、チームで 共有しました。
確認する	効果や結果を 確かめるときに使う	改善の効果を確認して いきます。
感謝を伝える	お客様にお礼の気持ち を伝えるときに使う	貴重なご意見をいただき、 ありがとうございます。
今後に活かす	これからの行動に つなげるときに使う	いただいたご意見を、今後 に活かしていきます。

使い分けのポイント

- ・「受け止める」は意見を素直に受け入れるときに使います。
- ・「分析する」は原因や理由を詳しく調べるときに使います。
- ・「改善する」は、具体的な行動にうつすときに使います。
- ・「共有する」は、チームで情報を伝え合うときに使います。



JLPT N2ポイント

～フィードバックを受ける・活かす表現～

- ① ～というご意見をいただきました
お客様からの意見や感想を伝える。
例：サービスについて、貴重なご意見をいただきました。
- ② 真摯に受け止めます
意見や批判を誠実に受け入れる。
例：いただいたご意見を、真摯に受け止めます。
- ③ 原因を分析します
問題の原因を詳しく調べる。
例：原因を分析し、改善につなげます。
- ④ ～を改善していきます
より良くするために直すことを伝える。
例：この点を改善して、より良いサービスを提供します。
- ⑤ 今後に活かしていきます
これからの行動に役立てることを伝える。
例：いただいたご意見を、今後に活かしていきます。

覚えよう！

- ・お客様の声は、サービスを向上させるための大切なヒントです。
- ・受け止めて、分析し、改善することが信頼につながります。
- ・改善したことを共有し、チーム全体で成長しましょう。



おもてなしコラム

お客様の声は宝物

お客様の「ありがとう」だけでなく、「ここを改善してほしい」という声にも、たくさんの気づきがあります。
その声を大切にすることで、サービスはどんどん良くなります。
改善を重ねることで、お客様の信頼が深まり、
また来たいと思っていただけるお店になります。
お客様と一緒に、より良いサービスをつくっていきましょう。



ロールプレイ

お客様からの意見を受け、改善を提案しましょう。

- ① お客様からの意見を受け取る
- ② 意見を受け止め、原因を考える
- ③ 改善案を提案する
- ④ チームで共有する
- ⑤ 今後の取り組みを伝える

お客様の声を活かして、もっと良いサービスに！



ゲン先輩からのアドバイス

- ・意見を受けることは、成長のチャンスです。
- ・原因をしっかり分析して、具体的に改善しましょう。
- ・小さな改善の積み重ねが、大きな信頼につながります。
- ・チームで協力し、改善を続けていくことが大切です。

お客様の声を大切にして、
信頼されるサービスをつくっていきましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。

今日覚えた言葉（3つ）

- ①
- ②
- ③ 明日への目標



大学の先生からのコメント

お客様の声を活かすことは、プロとしてとても重要です。
受け止める姿勢、分析する力、改善する行動力を
身につけることで、どんな職場でも信頼される人
になります。これからも、成長を続けてください！



受入企業からのコメント

インターン生の皆さんが、お客様の声を真剣に受け止め、
改善に取り組み始める姿に感動しています。
小さな改善の積み重ねが、私たちのサービスを
変えています。いつもありがとうございます！

今日の気分



今日の一言

お客様の声を大切にすることで、信頼が生まれ、サービスが進化する！

Scene 11

自分の成長を振り返り、次の目標を設定する

～一年間の学びを整理し、未来につなげよう～

今日の学習目標

- ❑ 一年間の自分の成長を振り返る
- ❑ 成功したことで課題を整理する
- ❑ 次の目標を具体的に設定する
- ❑ 未来に向けて行動計画を立てる
- ❑ 日本語日記を書く



ポイント

- ・振り返りは、成長を実感する大切な機会です。
- ・成功したこと、課題、次の目標を整理しましょう。
- ・具体的な目標と行動計画を立てることが、未来に役立ちます。

Story

今日は、一年間の成長を振り返り、次の目標を設定します。

- リンさん**
一年間、本当にがんばりましたね！自分の成長を振り返ってみましょう！
- アディさん**
はい！たくさんの経験ができて、自分に自信ができました！
- ワンさん**
僕も、最初は不安だったけど、今は楽しく働けるようになりました。
- ゲン先輩**
すばらしいですね！どんなことが成長につながったと思いますか？
- リンさん**
お客様との会話や、チームのサポートで、コミュニケーション力が上がりました！
- アディさん**
日本語も上達して、もっと話せるようになりたいです！
- ワンさん**
課題もあるので、次はそこを改善して、もっと成長したいです！
- ゲン先輩**
それでは、次の目標を具体的に決めて、行動計画を立てましょう！

一年間の学びを未来につなげて、さらに成長していきましょう！



今日のことば（振り返りや目標設定のときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
振り返る	これまでの思い出して見直すときに使う	一年間を振り返ると、多くの学びがありました。
成長する	能力や心が発達することを表す	この一年で、自分は大きく成長しました。
成功した	うまくいったことを表す	新しいメニューの提案が成功しました。
課題がある	まだ解決すべき問題があることを表す	時間管理に課題があると感じています。
目標を設定する	目指すものを決めるときに使う	次の一年の目標を設定しました。
～に取り組む	目標達成のために行動するときに使う	日本語の勉強にもっと取り組みます。
～を続ける	今やっていることを続けるときに使う	お客様への丁寧な対応をこれからも続けます。
計画を立てる	やるべきことを整理して予定を作るときに使う	目標を達成するための計画を立てます。

使い分けのポイント

- ・「振り返る」は、過去を見直すときに使います。
- ・「成長する」は、変化や発達を感じるときに使います。
- ・「課題がある」は、改善すべき点を見つけたときに使います。
- ・「目標を設定する」は、未来に向けて決意するときに使います。
- ・「計画を立てる」は、具体的に行動を決めるときに使います。



JLPT N2ポイント

～振り返りと目標設定で使う表現～

1 振り返る

これまでの経験や出来事を思い出して、見直すことを表します。
例：一年間を振り返ると、たくさんの学びがありました。

2 成長する

能力や心が発達することを表します。
例：この一年で、私は大きく成長しました。

3 課題がある

まだ解決すべき問題や改善点があることを表します。
例：時間管理に課題があると感じています。

4 目標を設定する

目指すものを具体的に決めることを表します。
例：次の一年の目標を設定しました。

5 計画を立てる

目標を達成するために、やるべきことを整理して予定を作ることを表します。
例：目標を達成するための計画を立てます。

覚えよう！

- ・振り返りすることで、自分の成長に気づけます。
- ・成功したことは自信につながります。
- ・課題を見つけることは、次の成長のチャンスです。
- ・目標は目標と計画ど、未来を切り開きます。



おもてなしコラム

振り返りは成長の鍵

一年間の経験を振り返ることで、自分の成長や課題に気づくことができます。成功したことは自信になり、課題は次の目標につながります。お客様やチームからのフィードバックも大切なヒントです。振り返りを習慣にして、常に成長し続ける人になりましょう。



ロールプレイ

一年間の振り返りと目標設定をしましょう。

- ① 一年間の経験を振り返る
- ② 成功したことを発表する
- ③ 課題を共有する
- ④ 次の目標を設定する
- ⑤ 行動計画を発表する

具体的な目標と計画で、未来に向けてスタートしよう！



ゲン先輩からのアドバイス

- ・振り返りは、自分を知るための大切な時間です。
- ・成功したことを認めることで、自信がきます。
- ・課題を見つけて、改善することで、もっと成長できます。
- ・目標は具体的であるほど、達成しやすくなります。
- ・計画を立てて、一歩ずつ進んでいきましょう。

あなたの未来は、あなたの行動でつくられます！
目標に向かって、一緒にがんばりましょう！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。

今日覚えた言葉（3つ）

- ① _____
- ② _____
- ③ _____



大学の先生からのコメント

一年間、本当によくがんばりましたね！みなさんの努力と成長を誇りに思います。これからも、自分の目標に向かって、学び続けていてください！



受入企業からのコメント

みなさんの成長は、私たちにとっても大きな喜びです。これからも、お客様に磨かれるサービスを一緒に作っていきましょう！応援しています！



とても楽しかった



楽しかった



普通



少し楽しかった



とても楽しかった

今日の気分



今日の一言

振り返りで自分を知り、目標で未来をつくる！ あなたの成長は、みんなの希望になる！

Scene 12 一年間の修了・卒業・就職 ～新しいスタートへ～

～感謝を伝え、未来への一步を踏み出そう～

今日の学習目標

- 一年間の学びと成長を振り返る
- 感謝の気持ちを伝える表現を使う
- 卒業・修了のスピーチを理解し、話す
- 将来の目標を伝え、決意を表明する
- 日本語日記を書く



ポイント

- 一年間の成長を振り返ることは、とても大切です。
- 感謝の気持ちを伝えることで、良い関係を続けられます。
- これからの目標を持って、新しい一步を踏み出しましょう。

Story

今日は、一年間の修了式です。
みんなで成長を振り返り、
感謝の気持ちを伝えます。

- リンさん**
本当に、あっという間の一年
でしたね！
- アディさん**
はい！たくさんのことを学ぶ
ことができました！
- ワンさん**
みなさんのおかげで、成長する
ことができました。
- ゲン先輩**
みんなは、この一年でとても
成長しました。これからも応援
しています！
- リンさん**
今日は、感謝の気持ちを伝えま
しょう！
- アディさん**
まず、会社みなさんに感謝を
伝えたいです！
- ワンさん**
それから、ゲン先輩、いつも
サポートしてくれてありがとう
ございます！
- ゲン先輩**
こちらこそ、みんなと出会えて
嬉しかったです！

感謝の気持ちを伝えることで、
未来の関係もさらに良くなります！



ストーリー



会話



JLPT N2



日本語日記



ロールプレイ



おもてなしコラム

今日のことば（修了・卒業・就職のときによく使う表現）

表現	意味・使い方	例文
一年間の学び	学んだことを 振り返るときに使う	この一年間の学びは、私の宝物です。
成長する	能力や心が 発達すること	みんなのおかげで、 大きく成長しました。
感謝を伝える	ありがとうの気持ち を伝える	支えてくれたみなさんに、 感謝を伝えたいです。
おかげさまで	相手のおかげで できたことを表す	おかげさまで、無事に修了する ことができました。
これからも	今後も続くことを 表す	これからも、どうぞよろしく お願いいたします。
夢に向かって	目標に向かって 努力すること	自分の夢に向かって、 がんばります！
新しいスタート	新しく始めること を表す	今日から、私たちの新しい スタートです。
応援する	相手を助まし、 支えること	これからも、ずっと応援して います！
また会いましょう	別れのあいさつの ときに使う	いつか、また会いましょう！
よろしくお いします	今後も良い関係を 続けたいときに使う	今後とも、よろしくお願 いいたします。

使い分けのポイント

- 「感謝を伝える」は、相手にありがとうを伝えるときに使います。
- 「おかげさまで」は、自分の成功や達成を相手の支えのおかげだと伝えるときに使います。
- 「これからも」は、今後も続く関係や気持ちを表すときに使います。
- 「夢に向かって」は、自分の目標に向かって努力することを表します。



JLPT N2ポイント

～修了・卒業・就職で使う表現～

- ～おかげさまで
相手のおかげでできたことを表します。
例：おかげさまで、無事に修了することができました。
- ～に感謝しています
感謝の気持ちを丁寧に伝える表現です。
例：支えてくれたみなさんに感謝しています。
- これからも
今後も続くことを表します。
例：これからもどうぞよろしくお願ひいたします。
- ～に向かって
目標に向かって努力することを表します。
例：夢に向かって、これからもがんばります。
- また会いましょう
別れのあいさつで使います。
例：いつか、また会いましょう。

覚えよう！

- 感謝の言葉は、相手の心を温かくします。
- 目標を持つことで、自分の未来が明るくなります。
- 出会いに感謝し、これからも良い関係を続けましょう。



おもてなしコラム

感謝の言葉が未来をつくる

お客様や職場の人に感謝を伝えることは、良い関係を
続けるためにとても大切です。心を込めた言葉は、
相手に感動を与え、信頼を深めます。
感謝の言葉は、あなたの未来を明るくしてくれます。



ロールプレイ

修了式でのスピーチをしてみましょう。

- 一年間の学びを振り返る
- 感謝の気持ちを伝える
- 自分の夢や目標を話す
- みんなにメッセージを返る

気持ちをこめて、
あなたの言葉で伝えましょう！



ゲン先輩からのアドバイス

- 一年間、本当におつかれさまでした！
- みんなは、たくさんのことを学び、成長しました。
- これからも、自分の夢に向かってがんばってください。
- いつか、またどこかで会えることを楽しみにしています。

新しいスタートを一緒に切りましょう！
あなたの未来を応援しています！



今日の日本語日記

今日の学びをふり返って、3～5文で書いてください。



今日覚えた言葉（3つ）

-
-
-



大学の先生からのコメント

一年間の努力が、みなさんの成長につながりました。
感謝の気持ちを忘れず、これからも挑戦し続けてください。
あなたの未来は、あなたの行動で変えられます！



受入企業からのコメント

みなさんと一緒に働けて、とても楽しかったです。
これからも、日本での経験を活かして、がんばってください。
いつでも戻ってきてください！



今日の気分

- とても楽しかった
- 楽しかった
- 普通
- 少し楽しかった
- とても楽しかった



今日の一言

感謝を伝え、未来に向かって一步を踏み出そう！ あなたの未来は、あなたの手の中にある！

Scene 1 チェックインから客室案内

～笑顔でお客様をお迎えよう～

Primestuff Training

1

いらっしゃいませ。
本日はさくらホテルをご利用
いただき、誠にありがとう
ございます。

予約している
田中です。

SAKURA HOTEL

2

田中様ですね。
ご予約を確認いたしますので、
少々お待ちくださいませ。

(予約確認後)

お待たせいたしました。
こちらがお部屋の
カードキーでございます。

3

朝食は一階レストランで
午前7時から9時30分まで
ご利用いただけます。

大浴場は
二階にございます。

ありがとうございます。

4

それでは、
お部屋まで
ご案内いたします。

5

お部屋は
五階でございます。

何かございましたら、
いつでもフロントまで
お申し付けください。

二人とも、とても
落ち着いて案内できましたね。
笑顔も素晴らしかったですよ。

リンさんとアディさんは笑顔でつなぎました。
一年間学んできた成果が、
お客様への接客に表れていました。

今日のことば

Primestuff Training

ことば	よみかた	意味
チェックイン	ちえっくいん	ホテルに到着して 宿泊手続きをすること
カードキー	かーどきー	部屋の鍵
ご予約	ごよやく	お客様の予約（敬語）
ご案内	ごあんない	お客様を目的地まで 案内すること
大浴場	だいよくじょう	共同のお風呂
お申し付けください	おもうしつけください	「遠慮なく言ってください」 の敬語
ご利用いただけます	ご利用いただけます	利用できます（敬語）
ごゆっくり お過ごしください	ごゆっくりおすごしください	ホテルでよく使う 接客表現

JLPT N2ポイント

Primestuff Training

●「～いたします」

「します」よりも丁寧な言い方です。
ホテルでは毎日使います。

- 例
- ・ご案内いたします。
 - ・ご確認いたします。
 - ・ご説明いたします。



●「～でございます」

「です」よりも丁寧な敬語です。

- 例
- ・こちらがお部屋でございます。
 - ・朝食会場は一階でございます。
 - ・カードキーでございます。



おもてなしコラム Primestuff Training

第一印象は5秒で決まります

ホテルでは、お客様が最初に会う
スタッフがホテル全体の印象を
決めます。



この5つを意識するだけで、
お客様は安心してホテルで過ごすことができます。
日本のおもてなしは、相手の思いやる
気持ちから始まります。

ロールプレイ Praining

二人一組で練習しましょう。

スタッフ役

- ☐ 笑顔であいさつをする。
- ☐ チェックインを行う。
- ☐ 朝食を案内する。
- ☐ 大浴場を案内する。
- ☐ 客室まで案内する。

お客様役

- ☐ 名前を伝える。
- ☐ 質問をする。
- ☐ お礼を言う。

役割を交代して、
もう一度練習しましょう。



今日の日本語日記 Training

今日のテーマ

「お客様に安心していただくために
大切なこと」

5～10行で書いてみましょう。

★ Challenge Primestuff Training

次の日本語を敬語にしましょう。

- 部屋はこちらです。
→
- 朝食は一階です。
→
- 分かりました。
→
- 少し待ってください。
→
- また来てください。
→

今日の気分

Primestuff Training



とても
よくできた



できた



もう少し
がんばろう



今日の一言 Primestuff Training

笑顔は世界共通のおもてなしです。
お客様の笑顔は、あなたの笑顔から始まります。





Scene 2 レストランでの接客

～気持ちの良いサービスを心がけよう～

1

おはようございます。
レストランへようこそ
お越しくさいました。
お席へご案内いたします。

ありがとうございます。

2

こちらの窓側の
お席でございますが、
いかがでしょうか。

はい、
お願いします。

3

本日の朝食は、和食と
洋食からお選びいただ
けます。飲み物は何に
いたしましょうか。

洋食にして、
コーヒーを
お願いします。

4

お待たせいたしました。
洋食のセットとコーヒーで
ございます。

わあ、
おいしそうですね。
ありがとうございます。

5

とてもおいしかったです。
ごちそうさまでした。

ありがとうございます。
またのお越しを
お待ちしております。

ポイント

お客様の気持ちを考えて、丁寧に、わかりやすく、笑顔で対応することが大切です。
「いらっしゃいませ」から「ありがとうございました」まで、心をこめて接客しましょう。



ことば	よみかた	意味
いらっしゃいませ	いらっしゃいませ	お店に入ってきたお客様を迎えるあいさつ
お席	おせき	席（敬語）
窓側	まどがわ	窓の近くの席
メニュー	めにゅー	料理の一覧表
お選びいただけます	おえらびいただけます	選ぶことができます（敬語）
～にいたしましょうか	～にいたしましょうか	～にしましょうか（提案するときの言い方）
お待たせいたしました	おまたせいたしました	待たせてしまってすみません
ごちそうさまでした	ごちそうさまでした	食事をごちそうになりました（食後のあいさつ）
またのお越しをお待ちしております	またのお越しをおまちしております	また来てください（敬語表現）
お飲み物	おのみもの	飲み物（敬語）



JLPT N2ポイント

●「～かがでしょうか」

相手の意見や希望をていねいにたずねる表現です。

- 例
- ・こちらのお席でいかがでしょうか。
 - ・コーヒーはいかがでしょうか。
 - ・何かお手伝いできることはございますか。



●「お～いたします」

「する」のていねいな表現です。接客ではよく使います。

- 例
- ・ご案内いたします。
 - ・お待ちいたします。
 - ・ご用意いたします。



おもてなしコラム

お客様の立場で考えよう

お客様は、旅行や仕事でホテルに来られます。楽しみや期待、不安や疲れを持っています。だからこそ、スタッフの言葉や行動が大きな安心につながります。

心がけたい3つの「思いやり」

😊 相手の気持ちを考える
お客様が何を求めているか考えましょう。

👁️ 相手の目を見て話す
安心感が生まれ、信頼につながります。

❤️ 笑顔を忘れない
笑顔は、言葉よりも強いメッセージになります。

「ありがとう」は、スタッフにとっていちばんうれしい言葉です。

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

スタッフ役

- ☐ あいさつをする
- ☐ 席へ案内する
- ☐ メニューを説明する
- ☐ 注文を聞く
- ☐ 料理・飲み物を運ぶ
- ☐ 食後のあいさつをする

お客様役

- ☐ あいさつを返す
- ☐ 席の希望を伝える
- ☐ 注文する
- ☐ 食事を楽しむ
- ☐ お礼を言う



役割を交代して、もう一度練習しましょう。

今日の日本語日記

今日のテーマ

「お客様に喜んでいただけた出来事」

レストランやサービスで、お客様に「ありがとう」と言われた経験を書いてみましょう。

★ Challenge

次の日本語を敬語にしましょう。

① こちらの席でいいですか。

→ _____

② 何にしますか。

→ _____

③ 少し待ってください。

→ _____

④ どうぞ食べてください。

→ _____

⑤ また来てください。

→ _____

今日の気分



とても
よくできた



できた



もう少し
がんばろう

今日の一言

お客様の笑顔は、あなたの笑顔から生まれます。
心をこめたサービスが、最高のおもてなしです。



Scene 3 チェックアウトとお見送り

～最後まで心をこめたおもてなし～



ポイント

チェックアウトは、お客様に「また来たい」と思ってもらえるように、最後まで笑顔と丁寧な言葉でお見送りすることが大切です。



今日のことば

ことば	よみかた	意味
チェックアウト	ちえっくあうと	宿泊の手続きを終えること
ご利用明細	ごりようめいさい	利用した内容と金額の明細書
ご滞在	ごたいざい	宿泊していること
ご感想	ごかんそう	感想・意見
ご満足	ごまんぞく	満足していること
快適	かいてき	居心地がよいこと
お気をつけて	おきをつけて	相手の安全を願う言葉
行ってらっしゃいませ	いってらっしゃいませ	出発する人を見送る丁寧な言葉
またお越しくださいませ	またおこしくださいませ	再び来てほしいという丁寧な言葉
ご出発	ごしゅっぱつ	出発すること
かしこまりました	かしこまりました	了解しました（丁寧表現）
優しい	やさしい	親切で思いやりがある

JLPT N2ポイント

●「～ていただけますか」

相手に丁寧に依頼したり、お願いしたりする表現です。

- 例
- ・ご感想をお聞かせいただけますか。
 - ・お名前を教えてくださいいただけますか。
 - ・こちらにご記入いただけますか。



●「また～の際は、ぜひ～くださいませ」

再びの来店や利用を丁寧にお願いする表現です。

- 例
- ・また日本にお越しの際は、ぜひ当ホテルをご利用くださいませ。
 - ・また機会がございましたら、ぜひご相談くださいませ。



おもてなしコラム

最後のお見送りもおもてなし！

チェックアウトは、お客様との最後の接点です。最後まで心をこめて対応することで、お客様の満足度がさらに高まります。

最後の3つのポイント

- 😊 笑顔でお見送りする
笑顔はお客様の心に残ります。
- ❤️ 感謝の気持ちを伝える
「ありがとうございます」の一言が大切です。
- 👐 また来たいと思わせる
「またお越しくださいませ」で次の機会につなげます。

最後まで心をこめて、最高のおもてなしを！

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

スタッフ役

- ☐ チェックアウトを受ける
- ☐ 明細を渡す
- ☐ ご感想を聞く
- ☐ 感謝の言葉を伝える
- ☐ 見送る

お客様役

- ☐ チェックアウトをお願いする
- ☐ 明細を受け取る
- ☐ 感想を答える
- ☐ 「また来ます」と言う
- ☐ 挨拶をして出発する

役割を交代して、もう一度練習しましょう。



今日の日本語日記

今日のテーマ

「今日のチェックアウトで心がけたこと」

5～10行で書いてみましょう。

★ Challenge

次の日本語を敬語にしましょう。

- ① 鍵を返してください。
→ _____
- ② 明細を渡します。
→ _____
- ③ 感想を聞きます。
→ _____
- ④ ありがとう。
→ _____
- ⑤ また来てください。
→ _____

今日の気分



とても
よかったです



できた



もう少し
がんばろう



今日の一言

最後のお見送りが、また来たい気持ちをつくります。
笑顔と感謝の気持ちを忘れずに、心をこめてお見送りしましょう。



Scene 4 トラブル対応 (部屋の照明がつかない)

～落ち着いて、迅速に対応しよう～



ポイント

トラブルが起きたときこそ、冷静さとスピードが大切です。「申し訳ございません」「お待たせして申し訳ございません」など、お客様への思いやりの言葉を忘れないようにしましょう。



今日のことば

ことば	よみかた	意味
トラブル	とらぶる	問題・不具合
照明	しょうめい	部屋のあかり
つかない	つかない	点かない、動かない
確認する	かくにんする	調べて確かめる
点検	てんけん	設備などを調べること
ご不便をおかけして	ごふべんをおかけして	迷惑をかけてしまって(丁寧な表現)
フロント	ふろんと	ホテルの受付
点検をお願いします	てんけんをおねがいします	設備の確認を依頼する言葉
もうしばらく	もうしばらく	少しの間(しばらくの間)
お待ちください	おまちください	待ってください(丁寧な表現)
接触	せつしょく	くつつくこと/電気が通る部分がつながること
大丈夫	だいじょうぶ	問題ない、OK
ご迷惑をおかけして	ごめいわくをおかけして	迷惑をかけてしまって(より丁寧な表現)

JLPT N2ポイント

●「～してしまって、申し訳ございません」

自分の原因で相手に迷惑をかけてしまったときの表現です。

- 例
- ・お待たせしてしまって、申し訳ございません。
 - ・ご心配をおかけしてしまい、申し訳ございません。
 - ・ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。



●「もうしばらくお待ちくださいませ」

相手に丁寧に待ってほしい時の表現です。

- 例
- ・確認いたしますので、もうしばらくお待ちくださいませ。
 - ・準備が整うまで、もうしばらくお待ちくださいませ。



おもてなしコラム

トラブル対応の3つの心がけ

- すぐに対応する
お客様を待たせないように、すぐに行動しましょう。
- 状況を伝える
「今、確認しています」「もう少しで対応できます」など、経過を伝えて安心してもらいましょう。
- 最後まで丁寧に対応する
問題が解決した後も、笑顔でお見送りしましょう。

「迅速・丁寧・思いやり」が、信頼につながります。

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

スタッフ役

- ☐ トラブルを聞く
- ☐ すぐに確認に行く
- ☐ フロントに連絡する
- ☐ お客様に状況を伝える
- ☐ 解決後にお詫びをする

お客様役

- ☐ トラブルを伝える
- ☐ 不安な気持ちを表現する
- ☐ 対応に対して反応する
- ☐ 最後に感謝の言葉言う

役割を交代して、もう一度練習しましょう。



今日の日本語日記

今日のテーマ

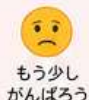
「印象に残ったトラブル対応」
困っていたときに、誰かに丁寧に
対応してもらった経験を書いてみ
ましょう。
5～10行で書いてみましょう。

★ Challenge

次の日本語を敬語にしましょう。

- ① ちょっと待ってください。
→ _____
- ② 調べます。
→ _____
- ③ 原因を確認します。
→ _____
- ④ すぐに対応します。
→ _____
- ⑤ 直りました。
→ _____

今日の気分



今日の一言

トラブルは、信頼を深めるチャンスです。
落ち着いて、誠実に対応しましょう。



Scene 5 クレーム対応 (真心をこめて)

～誠実な対応で信頼を取り戻そう～



ポイント

クレームは、誠実に対応することで、信頼を取り戻すチャンスです。
まず「お詫び」を伝え、すぐに「確認・対応」し、最後に「感謝とお詫び」を
伝えましょう。お客様の気持ちに寄り添うことが大切です。



JLPT N2ポイント

●「大変申し訳ございませんでした」

強くお詫びする気持ちを表す、丁寧で重要な表現です。

- 例
- ・このたびは、大変申し訳ございませんでした。
 - ・ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。
 - ・心よりお詫び申し上げます。



●「今後は、このようなことがないように…」

再発防止の意思を伝える表現です。

- 例
- ・今後は、このようなことがないように
改善してまいります。
 - ・再発防止に努めてまいります。



おもてなしコラム

クレーム対応 3つの心がけ

すぐにお詫びする
まずは「申し訳ございません」と
お詫びを伝えましょう。

お客様の気持ちに寄り添う
相手の立場に立って、気持ちを
理解することが大切です。

最後まで責任を持つ
対応の最後まで、誠実に行動し、
信頼を回復しましょう。

誠実な対応が、最高のおもてなしです。

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

スタッフ役

- ☐ お詫びを伝える
- ☐ 状況を確認する
- ☐ 原因を調べる
- ☐ 対応する
- ☐ お詫びの気持ちを伝える
- ☐ 再発防止を約束する
- ☐ 感謝の言葉を伝える

お客様役

- ☐ 不満を伝える
- ☐ 状況を説明する
- ☐ 対応を待つ
- ☐ 改善を確認する
- ☐ 感謝の気持ちを伝える



今日の日本語日記

今日のテーマ

「クレーム対応で心がけたいこと」
クレーム対応で大切だと思うことを、
5～10行で書いてみましょう。

★ Challenge

次の日本語を敬語にしましょう。

- 原因を調べます。
→
- 対応します。
→
- 説明します。
→
- 改善します。
→
- 再発を防ぎます。
→

今日の気分



とても
よくできた



できた



もう少し
がんばろう



今日の一言

誠実な対応は、お客様の心を動かします。
真心をこめたおもてなしで、信頼を取り戻しましょう。



Scene 6 特別なリクエストへの対応

～お客様の期待を超えるおもてなしを～

1 すみません、実は明日が妻の誕生日で、何かサプライズをお願いできますか？

SAKURA HOTEL

おめでとうございます！ぜひお手伝いさせていただきます。

2 ありがとうございます。ケーキを用意したり、部屋を飾ったりすることは可能でしょうか？

はい、可能です。アレルギーやご希望のケーキはございますか？

3 妻はチョコレートが好きで、ナッツアレルギーがあります。あと、花もあると嬉しいです。

かしこまりました。チョコレートケーキ(ナッツなし)とお花をご用意いたします。

4 それでは準備を進めます。サプライズのタイミングはご希望がありますか？

ディナーの後、8時頃にお部屋へお届けするのはいかがでしょうか。

5 わあ！すごい！本当にありがとうございます！

喜んでいただけて私たちも嬉しいです。素敵な一日になりますように。

ポイント

お客様の特別なご要望に対して、丁寧に聞き取り、確認し、準備することで、お客様の記憶に残る最高のおもてなしになります。



今日のことば

ことば	よみかた	意味
リクエスト	りくえすと	要望・依頼
サプライズ	さぶらいず	驚かせること・思いがけない演出
お手伝い	おてつだい	手伝うこと
アレルギー	あれるぎー	特定の物質に対する過敏反応
ご希望	ごきぼう	希望・望み
ご用意する	ごよういする	準備してそろえる
飾る	かざる	装飾する
タイミング	たいみんぐ	ちょうどよい時期・時刻
進める	すすめる	物事を前に進める
お届けする	おとどけする	物を届ける・配達する
感動	かんどう	心を強く動かされること
最高	さいこう	いちばんすばらしい
心に残る	こころにのこる	強く印象に残る
期待を超える	きたいをこえる	予想以上によい結果を出す

JLPT N2ポイント

●「ぜひお手伝いさせていただきます」

相手の依頼に対して、積極的に協力する気持ちを表す表現です。

- 例**
- ・ぜひお力になりたいです。
 - ・できる限りサポートさせていただきます。
 - ・お役に立てて光栄です。



●「喜んでいただけて嬉しいです」

相手が喜んでくれたことに対する感謝と喜びの表現です。

- 例**
- ・お客様の笑顔が私たちの喜びです。
 - ・ご満足いただけて幸いです。
 - ・またのご利用をお待ちしております。



おもてなしコラム

特別なリクエストが信頼を生む！

お客様の「特別な日」をお手伝いできることは、ホテルへの信頼を深めるチャンスです。



大切な3つのステップ

- ① よく聞く（詳しく聞き出す）
- ② 確認する（内容を繰り返して確認）
- ③ 形にする（期待以上のサービスをする）

お客様の記憶に残るサービスは、次につながる最高の営業です。

ロールプレイ

二人一組で練習しましょう。

スタッフ役

- ☐ リクエストを聞く
- ☐ 詳細を確認する
- ☐ 提案する
- ☐ 準備内容を説明する
- ☐ よろこびの言葉を伝える

お客様役

- ☐ リクエストを伝える
- ☐ 希望を詳しく話す
- ☐ 提案を聞く
- ☐ 感謝の気持ちを伝える
- ☐ 喜びを表現する

役割を交代して、もう一度練習しましょう。



今日の日本語日記

今日のテーマ

「特別なリクエストに対応してうれしかったこと」

5～10行で書いてみましょう。

★ Challenge

次の日本語を敬語にしましょう。

- ① 何か手伝ってくれますか。
→ _____
- ② ケーキはいつ届きますか。
→ _____
- ③ 花はどこに置きますか。
→ _____
- ④ 準備ができました。
→ _____
- ⑤ 楽しみにしています。
→ _____

今日の気分



とてもよくできた



できた



もう少しがんばろう

今日の一言

お客様の特別な日を、あなたの心からのサービスで、最高の思い出にしましょう。





Career Integration

HUMAN & FUTURE

Primestuff

Official Training

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

Career Integration Method Vol.1

修了証

Certificate of Completion

この証書は、下記の者が

Career Integration Method Vol.1

Primestuff Official Training Program

の全課程を修了したことを証明します。

氏 名

大学名

受入企業

修了日

Career Integration × Primestuff

株式会社キャリアインテグレーション

代表取締役

山口 清隆

株式会社
キャリア
インテグレーション

学生へのメッセージ



Career Integration
HUMAN & FUTURE

Primestuff
Official Training

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

未来へ羽ばたくあなたへ

日本で学び、働いた一年間、
本当にお疲れさまでした。

皆さんは、新しい言葉を学び、
日本の文化やおもてなしの心を理解し、
多くのお客様や仲間との出会いを通して、
大きく**成長**されました。

慣れない環境の中で努力を続けた経験は、
これからの人生において、
かけがえのない**財産**になります。

仕事を通して学んだ「**責任感**」「**思いやり**」
「**挑戦する心**」は、国が変わっても、
職業が変わっても、皆さんを支える
大切な力になるでしょう。

この教材で学んだ日本語だけでなく、
人との接し方、**おもてなしの心**、そして
夢に向かって努力する姿勢を、
これからも大切にしてください。

皆さん一人ひとりの未来には、
無限の可能性があります。

自分を信じ、失敗を恐れず、
新しいことに**挑戦**し続けてください。

キャリアインテグレーション株式会社と
Primestuff は、これからも
皆さんの**夢と挑戦**を心から応援しています。



Career Integration
HUMAN & FUTURE



Primestuff
Official Training

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program



人と人との**つながり**を大切にし、
日本での**経験**を一生の**宝物**に。

キャリアインテグレーション株式会社

代表取締役

山口 清隆



Career Integration
HUMAN & FUTURE



Primestuff

Official Training

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

海外教育ネットワーク

OVERSEAS EDUCATION NETWORK

世界と日本をつなぎ、未来を創る人材を育てる

キャリアインテグレーション株式会社は、海外の優秀な大学と連携し、日本企業が求める人材を育成・紹介しています。
教育からインターンシップ、正社員採用まで一貫してサポートし、学生の夢の実現と日本企業の発展に貢献します。

サービス業インターンシップ学生ブランド

Primestuff

プライムスタッフ

Primestuff (プライムスタッフ) は、日本のサービス業界で活躍することを目指すインターンシップ学生のブランドです。

Primestuff Official Training

グローバルネットワーク

Primestuff Global Network



ベトナム

提携大学と共同で
人材育成プログラムを実施



インドネシア

日本語教育・専門教育を通じて
日本就職をサポート



ネパール

日本語教育から来日後の
生活サポートまで一貫支援



中国

提携大学と共同で
優秀な人材を育成・紹介



ミャンマー

将来の日本を担う人材を
育成・紹介



**Career
Integration
(JAPAN)**

キャリアインテグレーション株式会社

ネットワークの強み

Primestuff Strengths



大学との強固な連携

現地の優秀な大学と協定を結び、
日本企業が求める人材を共同で
育成しています。

Primestuff
Official Training



一気通貫のサポート体制

教育・日本語学習からインター
ンシップ、正社員採用、在留資格
申請までトータルでサポート。

Primestuff
Official Training



信頼できるパートナーシップ

大学・学生・日本企業の三者が
win-win-winとなる関係を築き、
長期的な信頼を大切にします。

Primestuff
Official Training



国際的な視野と経験

多文化環境で学んだ学生たちが、
日本と世界をつなぐ架け橋として
活躍します。

Primestuff
Official Training

海外教育ネットワークから日本就職までの流れ

Primestuff Process

1 大学連携・募集



提携大学での募集と
日本語・専門教育

2 面接・選考



オンラインまたは
現地での面接・選考

3 来日・入国手続き



在留資格申請サポート
来日・入国

4 インターンシップ (半年間)



日本企業での実務経験と
日本語能力の向上

5 正社員採用・ 在留資格切替



正社員採用・在留資格切替
(特定技能・技術・人文知識国際業務など)

6 長期的な活躍



日本でのキャリア形成と
未来のリーダーへ

私たちの想い Primestuff Vision

「人と人とのつながりを大切にし、
日本での経験を一生の宝物に。」

私たちは、学生一人ひとりの夢と、
日本企業の未来をつなぎます。
教育の力で世界をつなぎ、互いに成長し合える
社会の実現を目指します。



キャリアインテグレーション株式会社
Career Integration Co., Limited

Primestuff Official Training

〒142-0041
東京都品川区戸越5-4-3
アズ品川ビル4階37号室

03-6820-2227
info@afajp.com
https://afajp.com

会社紹介ページはこちら



Primestuff
Official Training

Career Integration × Primestuff Official Training HUMAN & FUTURE

Primestuff Official Training

© 2010-2025 Career Integration Co., Limited. All Rights Reserved.



Career Integration
HUMAN & FUTURE



Primestuff

Official Training

Hotel・Ryokan・Restaurant
Internship Program

キャリアインテグレーション株式会社 会社紹介

人と人とのつながりを大切にし、
日本での経験を一生の宝物に。

キャリアインテグレーション株式会社は、海外の優秀な大学生と日本の企業をつなぐ架け橋として、インターンシップから正社員採用までを一気通貫でサポートする人材サービス会社です。

私たちは、外国人材が安心して日本で学び、働き、成長できる環境づくりに取り組み、日本企業の人材不足の解決と国際社会の発展に貢献します。

Primestuff とは？

Primestuff は、キャリアインテグレーション株式会社が運営する、ホテル・旅館・レストラン業界に特化したインターンシップブランドです。

会社概要

Primestuff Official Partner

	会社名	キャリアインテグレーション株式会社 Career Integration Co., Limited	Primestuff Official Training
	代表取締役	山口 清隆	
	所在地	〒142-0041 東京都品川区戸越5-4-3 アズ品川ビル4階37号室	
	TEL & FAX	03-6820-2227	
	E-mail	info@afajp.com	
	Web	https://afajp.com	
	設立	2010年	
	事業内容	- 大学連携インターンシップの企画・運営 - 特定技能人材の紹介・登録支援 - 特定技能人材の紹介 - 採用支援に関するコンサルティング	



ミッション（使命）MISSION

高度外国人材の可能性を信じ、
日本と世界の未来をつなぎます。

Primestuff
Official Training



ビジョン（目指す姿）VISION

高度外国人材と日本企業のベストパートナーとして、
すべての人が輝ける社会を実現します。

Primestuff
Official Training



バリュー（大切にしている価値観）VALUE

- ・信頼と誠実をすべての基盤に
- ・一人ひとりの成長を全力でサポート
- ・異文化を尊重し、共に学び合う
- ・社会と地域に貢献する

Primestuff
Official Training

主なサービス（当社が提供するサポート） Primestuff Services



大学連携インターンシップ

Primestuff Internship

海外の大学と連携し、優秀な大学生を日本企業へインターンシップ生として紹介します。
インターンシップから正社員採用まで一貫してサポートします。



特定技能人材紹介・登録支援

Primestuff Support

日本の人手不足分野に特化した特定技能人材を紹介し、登録支援機関として入社後も支援を継続します。



著作権について

本教材の著作権について Primestuff Educational Material

本教材「Career Integration Method Vol.1」の内容（文章・写真・イラスト・図表・デザイン等を含む一切の著作物）の著作権は、キャリアインテグレーション株式会社に帰属します。
本教材の一部または全部を、無断で複製・転載・配布・改変・公開することを固く禁じます。
私的利用の範囲を超えた使用には、事前に当社の許諾を得てください。

本教材の著作権はキャリアインテグレーション株式会社に帰属します。



お問い合わせ Primestuff Contact

03-6820-2227
info@afajp.com
https://afajp.com

Primestuff Official Training

人と人とのつながりを大切にし、
日本での経験を一生の宝物に。



Career Integration × **Primestuff** Official Training

会社紹介ページはこちら
Primestuff Website



Primestuff
Official Training