

CEFR-J レベル

B1.2

技能

Spoken Interaction

Can Do descriptor

駅や店などの一般的な場所で、間違った切符の購入などといったサービスに関する誤りなどの問題を、自信を持って詳しく説明することができる。相手が協力的であれば、丁寧に依頼したり、お礼を言って、正しいものやサービスを受けることができる。

⇒ 店で間違った商品の購入などといったサービスに関する誤りなどの問題を、自信を持って詳しく説明することができる。相手が協力的であれば、丁寧に依頼したり、お礼を言って、正しいものやサービスを受けることができる。

タスク：

内容： 海外旅行中に買った洋服が、本来セールで安くなるはずなのに、定価で請求され支払ってしまったことに気づき、店に戻りセール価格にしてもらう。

形態：先生との面接形式とする。

手順

① 指示：「このカードを読んでください。読み終わったら顔を上げてください。」

② カード：

あなたは海外を旅行しています。2枚以上買うと、支払いの際に30%割引してくれることになっているセーターを買いました。ところが、お店を出てレシートをよく見ると、割引はされておらず、定価のまま請求されていることに気づきました。店に戻り、以下を説明して、正しい金額に訂正するよう丁寧に依頼してください。先生は、そのお店の店員です。

1. 30%割引になる条件の説明
2. お店の誤りを失礼にならないよう指摘
3. 請求額を変更してもらうための丁寧な依頼

カードを読み終わったら顔を上げてください。

③ 会話開始。ストップウォッチで2分測る。

④ 2分以内に割引してもらうことを目標とする。

⑤ 生徒が黙ってしまった時には、直前に言ったのと同じ言葉をゆっくり繰り返したり、それを言い換えたりして発話を引き出そうとしてみる。それを1回試みて発話が出ないときには次に行く。このレベルでは、生徒の発話が自発的に出てくるかを確かめるために、教員は次の発話をする前に最低5秒は待つ。

⑥ 理解を妨げるような誤った発話の時には、意味を確認する。それ以外の時には話を合わせて次に行く。

⑦ 話の途中でも、2分後に会話をストップする。そこまでの発話で評価する。

(アウトプット) テキスト 1: この CEFR-J レベルで合格の会話

教員: May I help you?

生徒: I've just bought these two sweaters. The sign says you will take additional 30% off a price if I buy two or more, but

I didn't get any discount. (30%割引になるはずなのになっていないという説明 OK)

教員: Do you have a receipt?

生徒: Yes. Here you are.

教員: Hmm. I don't know about that special discount rule.

生徒: There is a sign that says we can get 30% discount if we buy two or more. It's still there. Please check it by yourself if you like. (お店側の間違いであるという丁寧な指摘)

教員: I see, but I'm a part-time worker, and I can't decide. .

生徒: Then could you talk to your manager? (マネージャーに聞いてほしいという丁寧な依頼)

教員: Sure, but she is out for lunch now.

生徒: Well, do you know when she will be back? I can wait here if it's not too long. (動じないで再交渉)

教員: I don't know when she will be back.

生徒: Would it be possible to call her? I'm sorry to give you trouble. (動じないで丁寧に再交渉 2 回目)

教員: I'm afraid I don't know her cellphone number. Ah, she just came back! I will ask her. Please wait. ... Yeah she said I can give you 30% off for these. (自信を持って対応できることが分かったため、依頼に応じる)

生徒: Thank you very much. I appreciate it. (御礼)

教員: Thank you. This is the end of the task.

(店員が、「そんな割引のことは知らない」と言ったのに対し、自分の勘違いではなく、お店のミスであることを、相手を責めずに説明し、その後も「バイトだから決められない」という返答に対し、丁寧に、決められる立場の人と話してほしいと依頼。ここで2分に近づいたら、割引に応じ、生徒が御礼を言えば評点2。まだ時間があり、さらにできそうだったら「マネージャーはいない」「いつ帰るかわからない」などと言ってさらに英語を引き出す。この部分は評点3にするかどうかを判断するため。)

(アウトプット) テキスト 2: 途中で沈黙など問題がある場合

教員: May I help you?

生徒: Yes. I bought these. It should be 30% off.

教員: Why do you think so?

生徒: ... (10 秒沈黙)

教員: (ゆっくり繰り返す) Why do we have to give you 30% discount?

生徒: If I buy two, I can get 30% discount. (状況の説明最低限 OK)

教員: Do you have a receipt?

生徒: Yes.

教員: Hmm. I don't know about that special discount.

生徒: This is your mistake. You have to discount. (お店のミスであることを直接責めている)

教員: I can't change the price. I'm a part-time worker.

生徒: ... Please do something. (依頼が丁寧でない)

教員: OK. Can you wait a little?

生徒: Yes.

教員: OK. The manager said I can give you the discount.

生徒: OK Thank you.

(割引はしてもらったが、説明が不十分。依頼も Please do something だけでぶっきらぼうな印象をあたえるため、評点 1)

開発段階

第1期（作成） 第1期（実施） 第1期（分析）

第2期（改訂） 第2期（実施） 第2期（分析）

メモ

注意点：

・このレベルでは「相手が協力的であれば、～できる」ので、必要な発話（説明、依頼、お礼）を引き出したら値段変更に応じる。

・教員が、相手の様子を見て、

*The manager is out for lunch now.*

*I don't know where she is.*

*She might not come back soon.*

*I don't have her cellphone number.*

など2つくらい意地悪な質問をして、動じず対応できるかを確認する。

評価の目安：

・2点以上買ったなら30%OFFになるのに、なっていない、という状況をわかるように説明し、丁寧な依頼ができれば、評点2以上。

・説明が過不足なく効率が良い、依頼が丁寧で、感謝の言葉も忘れていない上に、店員が一度できない、と言ったことに何とかしてほしいと更に失礼にならないよう再交渉できれば評点3。また、詳細さや流暢さ、正確さが高かったり、複文等の複雑な文構造やつなぎ言葉が多く見られたり、会話をリードしたり等のプラスの要素が2つ以上、一貫して見られる場合には、評点3

・店員の手助けがないと状況がわかるように説明できなかつたら評点1

開発担当者：金子恵美子（原案：東京外国語大学 李想さん）