

発話意図の一覧

発話意図	
1	歓迎の挨拶をする
2	自己紹介をする
3	制限時間になったので対話を切り上げる
4	来店へのお礼を言う
5	別れの挨拶をする
6	謝罪する
7	肯定する
8	好意的に承知する
9	否定する
10	これから質問し始めることを伝える
11	質問する
12	迷っている観光地 2 箇所の名称を確認する
13	情報を伝える
14	観光地の情報を使って客におすすめする
15	気になることはないか尋ねる

発話意図の説明

発話意図		説明	発話に含めたい情報の例			発話例
1	歓迎の挨拶をする	客の来店に対して、歓迎のあいさつをする。				ご来店ありがとうございます。
2	自己紹介をする	自己紹介をする。	店員の名前	ショウコ		私は本日お客様のご案内をするショウコと申します。
3	制限時間になったので対話を切り上げる	対話の終了時刻になってしまったことを伝え、対話を終了とする。				残念ながらお時間となってしまったため、ご案内は終了となります。
4	来店へのお礼を言う	客の来店に対して感謝の言葉を述べる。				本日はご来店ありがとうございました。

5	別れの挨拶をする	客との対話が終了し、 別れの挨拶をする。	客の名前	鈴木		鈴木様のご旅行がより楽しいものとなることを願っております。
6	謝罪する	客に対して謝罪をする。				申し訳ございません。
7	肯定する	客からの質問に対して、 肯定して答える。				はい、左様でございます。
8	好意的に承知する	客の発話に対して 肯定的な反応をする。	客の観光の同行者		友達	夏にお友達と観光されるのですね。良いですね。
			客が希望する観光の季節		夏	
9	否定する	客からの質問に対して、 否定して答える。				鈴木様、そちらは違います。
10	これから質問し始める ことを伝える	これから客に質問し 始めることを伝える。	客の名前	鈴木		鈴木様にいくつかご質問をしたいことがございます。
11	質問する	客の情報について 質問をする。	客の観光の同行者			お客様はどなたと観光にいかれるご予約でしょうか。
12	迷っている観光地 2 箇所 の名称を確認する	客の観光地の候補が 事前に聞いた内容と 合っているか確認する。	1 つめの観光地	姫路城		お客様は姫路城と大阪城のどちらに行かれるか悩んでいるとおききしまし たが、お間違いないでしょうか。
			2 つめの観光地	大阪城		
13	情報を伝える	観光地の情報を 客に伝える。	観光地名		首里城	首里城での写真撮影は可能となっております。
			観光地の撮影可否		可能	
14	観光地の情報を使って 客におすすめする	観光地の情報を客に 伝えた上で、その 観光地をおすすめする。	観光地名		地下鉄博物館	地下鉄博物館は駐車場が無料となっておりますのでおすすめです。
			観光地の 駐車場の料金		無料	
15	気になることはないか 尋ねる	客に観光地について 気になっていることは ないか尋ねる。	客の名前	鈴木		鈴木様はこちらの観光地について気になっていることはありますでしょうか。

※ 発話意図「質問する」では、「発話に含めたい情報」の 2 列目が空欄となっています。