

おもてなし

にほん ぶんか まな
日本の【おもてなし文化】について学ぶ

おもてなしとは

おもてなしには、二つの意味があります。

ひとつはお客様への接遇の意味を持つ「もてなす」という言葉の丁寧語としての形です。

二つ目は、「表裏無し」という言葉が由来となった、区別のない心でお客様に接するという意味です。一般に使われるおもてなしとは、この二つの意味が組み合わせたものと考えられています。

「おもてなし」とは、目に見えない「思いやり」の形なんだね！



おもてなしについて、イメージできることはありますか？ 実体験を話してみよう！

◆ストーリー◆

ひゃっかてんない はんばいてん
百貨店内のバック販売店にて

「いらっしゃいませ。何かお探しでしょうか」

「この服にあうバックを探しています」

「かしこまりました。ご案内いたします。少々お待ちくださいませ」

「大変お待たせいたしました。お洋服にお似合いになりそうな商品をご用意しました」

「とても良いですね。気に入りました」

「恐れ入ります」

～お会計後～

「本日はありがとうございました。またお越しくださいませ」



せつきやく だいようご まな
接客8大用語について学ぼう

- 「いらっしゃいませ」= お客様に最初に伝える「来てくれてありがとう」の意味のお声がけ
- 「かしこまりました」= 「わかりました」の意味をあらわす謙譲語
- 「少々お待ちくださいませ」= ちょっとだけ待つことをお願いすることを意味
- 「お待たせしました」= 相手を待たせたことを詫げる表現
- 「ありがとうございます」= 感謝の意味
- 「申し訳ございません」= 謝罪の意味で用いられる表現
- 「恐れ入ります」= 相手に何かを依頼したり相手に声をかけたりする手前に述べる。

ことば
いわゆるクッション言葉

- 「またお越しくださいませ」= 顧客に対して「来てください」という言葉の最上の敬語表現

シチュエーションにあわせて使い分けてみよう！

しょくじ たなか
レストランに食事にきた田中さん

じゅうぎょういん
レストランの従業員：_____。

たなか よやく たなか
田中さん：予約した田中です。

じゅうぎょういん ま
レストランの従業員：お待ちしておりました。

せき あんない
ただいまお席にご案内いたしますので、こちらで、_____。

しょくじちゅう
～食事中～

たなか まわ おと き ついか たの
田中さん：この……(周りの音で聞こえづらい)を追加で頼みたいのですが。

じゅうぎょういん いちど ねが
従業員：_____、もう一度お願いできますでしょうか

たなか ついか ねが
田中さん：このデザートを追加でお願いします。

じゅうぎょういん
従業員：_____、かしこまりました。

かいけいご
～お会計後～

じゅうぎょういんほんじつ らいてん
従業員：本日はご来店ありがとうございました。_____。



おもてなしとホスピタリティ・海外と日本

ホテル業界などでもよく使われる「ホスピタリティ」もおもてなしに似たニュアンスを持った言葉で、対価を求めないことも特徴の一つです。

もてなしに対してチップを払う文化のある海外に対し、日本では当たり前前の慣習としてお客様を尊重しておもてなしすることが文化として根付いています。

日本のおもてなしの質の高さに驚く外国人観光客も多いと言われています。

みなさんには形式的なおもてなしでなく、心からのおもてなしを身に着けて、よりレベルの高い接客スキルを身に着けていただきたいと考えています。

しんしゅつたんご 新出単語

- 由来・・・物事がいつ、何から起こり、どのようにして現在まで伝えられてきたかということ
- 顧客・・・商売における客のこと。顧客本人に呼びかける場合には「お客様」を使う
- 接遇・・・接客業務時における客に対する接客スキルのこと「接客」の一步先、より深めたものが「接遇」と呼ばれる
- ホスピタリティ・・・もてなし
- 対価・・・他人に財産や労力などを提供し、報酬として受け取る利益のこと