

# おもてなしハンドブック

ようこそようこそ鳥取県運動推進協議会

## 「おもてなし」のまちづくり

最近、名所巡りのいかにも観光、という旅ではなく、学んだり、土地の人々と交流したり、田舎の暮らしを体験したり、人それぞれに自分を高めるためのテーマに応じた旅をする人が増えています。

そうした来訪者が受けるまちの印象は、例えば道で出会う地域の方の対応によっても良くなったり、悪くなったりします。温かな心配りができるまちづくりを一緒にはじめてみませんか。

## もてなしの基本は相手への気配り・心配り

自分の家に友人を招いたとき、あなたならどうしますか。家の中の片づけや掃除をしたり、花を生け、友人の好きな食べ物を用意したり……。そして笑顔で出迎え、楽しい時間を過ごしますよね。帰りには玄関まで見送り、「また来てね」と声をかけます。私たちが、日常生活の中で意識するしないにかかわらず実践していることです。義務感からではなく、自身の心からの行動です。「もてなし」とはそういうものです。

- ◆ 相手の立場に立つ
- ◆ 細やかな気配り、心配り
- ◆ 心のこもった自然な応対
- ◆ することが楽しく、喜びである
- ◆ 豊かさ、楽しさ、感動を共有する

## 不満・苦情などへの対応

**35 お客様からはおほめにあずかる場合もあれば、不満や苦情の声をいただく場合もあります。**

**不満や苦情には、迅速かつ誠実に対応しましょう。**

### 1 おわびの気持ちを伝える

何よりも、お客様が不快な思いをされていることについて、共感とおわびの気持ちを伝えます。

### 2 話を聞く

お客様のご不満や苦情の内容を、途中で反論せずに、最後まで正確にお聞きします。

### 3 事実を確認し対応する

ひととおり、内容をお聞きしましょう。

#### ◆ お客様の誤解が明らかな場合

お客様の感情が落ち着くのを待って、納得していただけるように丁寧に説明しましょう。

また、嫌がらせには毅然とした応対を。

#### ◆ こちらに心遣いの不足や落ち度があった場合

率直に至らなかった点や非のあった点を認めて謝り、迅速に対応したうえで、お客様に貴重な情報を与えていただいたことへの感謝の言葉を伝えましょう。

## 年配者等への応対

- 28** ご年配のお客様やハンディキャップのあるお客様には「お手伝いできることはありませんか」と確かめたいうえで、お客様の希望に沿った応対をしましょう。

お客様の気持ちを確認せずに行う親切は、かえって迷惑になる場合があります。

## 外国人への応対

- 29** 外国語は苦手だからと尻込みせず笑顔で歓迎しジェスチャーを交えて接しましょう。

- 30** 外国の方の生活習慣や文化を尊重しましょう。

宗教上食べられない物などには要注意です。

- 31** 金額などの大事な用件は筆談で確かめるなど、誤解が生じないように注意しましょう。

- 32** 使用方法の説明が必要な設備などには、外国語(英語・中国語・韓国語)の説明書を用意しておきましょう。

- 33** できれば、日常会話程度の語学力(英語・中国語・韓国語)を身に付けるようにしましょう。

- 34** 緊急時に備え、通訳ボランティアとの連絡体制を築いておきましょう。

## ◆ 来て頂いたことへ感謝の気持ち

## まずは笑顔で「声かけ」「あいさつ」から

もてなしの心は多くの人が持っている自然な気持ちです。大切なのはその気持ちを具体的に表すこと。笑顔での挨拶や声かけ、周りの配慮など思いついたら行動に移しましょう。

### ☆「オアシス運動」を広めよう

- 「お早うございます。お休みなさい」
- 「ありがとうございます」
- 「しつれいします」
- 「すみませんでした」

### ☆何か困っている様子だったら

「どうかしましたか」「大丈夫ですか」「道をお探しですか」「どちらに行かれるのですか」と声かけを。

### ☆お年寄りや妊婦への配慮

電車やバスで自分の前にお年寄りや妊婦、赤ん坊を抱いている人等が立っていたら「どうぞ」と一声を。

### ☆外国人の方にも気軽に対応

外国語ができなくても、身振り手振り、笑顔で接すれば、気持ちは通じます。

### ☆最後に一声、「お気をつけて」「楽しい旅行を」「またのお越しを」

会話の最後の一言は、最も印象に残ります。

## 24 歩調や説明のスピードは、お客様のペースに合わせてみましょう。

特にご年配のお客様の場合、階段や横断歩道、乗車の際などに、手を差し伸べるなどの配慮も心がけてください。

## 気配り・心配り

## 25 お客様の表情や身ぶりに表れるサインを見逃さず、一歩先を読んだ「気配り」のサービスができるようになりましょう。

場合によっては、サービスの前にお客様に声をかけましょう。

## 26 お客様に「感動」していただくために、どうすればいいかを常に考えて、お客様の予想を超える「心配り」のサービスができるようになりましょう。

お客様の目当ての品物が切れていたときに、在庫がある同業店を電話で探し出し、その店までお客様を案内したお店があります。そのサービスで、お客様は以後ずっと、この店をひいきにされているそうです。

## 情報の提供

## 27 普段から、名所日跡や隠れた名店など、自分の足で確かめた観光情報を増やすようにしましょう。

お客様は、鳥取について分からないことがあれば、どんなことでもあなたにお尋ねになります。

## 会 話

18 「すっかり春らしくなりましたね」「今日は暑いですね」など、こちらから話しかけ、お客様の話を引き出すきっかけをつくりましょう。

19 「聞き上手」になりましょう。  
コツは適切なタイミングでうなずき、相づちを打ちましょう。

20 お客様との会話の中から「おもてなし」に役立つ情報を入手しましょう。

旅館やホテルなら客室に案内する間、タクシーであれば目的地へ向かう間は、お客様の要望を聞き取る好機です

21 ときには、地元言葉をまじえてみましょう。

22 お客様には、親しくなっても、なれなれしい態度や話し方で接してはいけません。どのお客様にも、同じ態度で接しましょう

- × 特定のお客様とだけ話しを弾ませる。
- × お客様とヒソヒソ話をする。
- × お客様に噂話、人の悪口、仕事の愚痴を話す。
- × お客様のプライベートな話に触れる。
- × 自分のプライベートな事情をお客様に話す。

## 誘導・案内

23 誘導・案内の方向は、指でさすのではなく、手で示しましょう。

## 「美しさ」はもてなしの基本

美しく掃除された清潔感のある地域や都市空間は、住む人はもとより来訪者にとっても心がいやされます。「まち全体が我が家。道路は廊下」という気持ちで美化運動を続けましょう。

### ☆汚いからではなく、美しく保つために掃除

「汚いところは汚しやすく、きれいなところは汚しづらい」と言われます。地域もいつもきれいにしておきましょう。

### ☆タバコやゴミのポイ捨てはやめよう

タバコはまちを汚すと同時に、火災の原因にも。

### ☆落書きを追放しよう。見つけたらすぐ除去を

落書きは犯罪です。

県を代表する観光地である鳥取砂丘では落書き行為の違反者等には5万円以下の罰金が課せられます。

### ☆花いっぱい運動を広めよう

花は、生活に潤いと安らぎ、彩りを添えてくれます。自分の家の庭だけでなく、沿道や広場等にも草花を。

## 郷土のこと、もっと知ろう、もっと学ぼう

自分の住む地域の自然や歴史、文化に関心を持ち、学ぶこと、知ることは、郷土への愛着と誇りを持つきっかけになります。地域の特性を知り、それを磨くことによって、地域の魅力がさらに高まります。

### ☆一人ひとりが文化・観光ボランティアに

旅先での地元の人々と和んだ語らいは、旅人にとって何よりものおみやげです。そのまちの歴史や文化、特色の説明、そして案内。できるだけ多くの方がオープンマインドを持って地域のガイド役を努めましょう。

### ☆自分の住む地域の魅力は何か

普段から地位の自然、歴史、文化等を学び、次世代に受けついでいくことが必要です。

### ☆五感を働かす

情報化社会にあって『視覚』や『聴覚』は、距離があっても到達しうる感覚ですが、『触覚』や『味覚』、『臭覚』はその場所に行かなければ体感できない感覚です。まちの雰囲気づくりに厚みを増すため、五感を動員し、本物を探しましょう。

## 電話の対応

### 16 電話の対応は、目の前にお客様がいるつもりで行いましょう。

お客様は、あなたの声だけで、あなたの表情や身だしなみまでも想像します。

### 17 電話の対応のポイント

#### ◆ 待たせない

3回以上鳴って出る場合、「お待たせいたしました」を忘れずに。

#### ◆ 名乗る

「お電話ありがとうございます。〇〇旅館、フロントの〇〇です」

#### ◆ 復唱して確認する

お客様の会社（所属）名・氏名・用件は、必ずメモをとり、復唱して確認する。「分かりました。〇〇でよろしいですね」

#### ◆ 的確に答える

分からない質問を受けた場合は、相手の連絡先をメモして、いったん電話を切り、正しい答えを調べた後、こちらからかけ直す。

#### ◆ スムースに取り次ぐ

「申し訳ありませんが、そのご用件につきましては、別の者が担当しておりますので、その者と代わらせていただきます」

#### ◆ 先に切らない

用件が終わっても、電話は先に切らない。

## よく使われる「敬語」

### 15 基本的な敬語は、普段から自然に使えるように身に付けておきましょう

#### <呼称>

- ◇自分 → わたくし、わたくしども
- ◇客 → お客様、〇〇様、あちら(そちら)の方
- ◇男性・女性 → 男性(女性)の方、男(女)の方
- ◇夫婦 → ご主人様 奥様 お二人様
- ◇子ども → お子様
- ◇同伴者 → お連れ様
- ◇だれ? → どなた様
- ◇高齢者 → ご年配の方、お年寄り
- ◇団体(集団) → 皆さま
- ◇勤務先 → お勤め先
- ◇住所 → おところ、お住まい

#### <お客様の動作は「尊敬語」、自分の動作は「謙譲語」>

	(相手が)	(自分が)
◇する	なさる、される	いたします
◇行く	いらっしゃる	伺います 参ります
◇来る	おいでになる いらっしゃる お越しになる	参ります
◇言う	おっしゃる 言われる	申し上げます
◇食べる	召し上がる	いただきます
◇見る	ご覧になる	拝見いたします
◇聞く	お聞きになる	お伺いいたします
◇会う	お会いになる	お目にかかります
◇知っている	ご存知のとおり	存じております
◇居る	いらっしゃる	おります
◇あげる	下さる	差し上げます

## 言葉づかい、表情って大事

言葉づかい等ももてなしの重要な要素です。言った本人が考えてもいない意味に解釈されたり、何気ないしぐさ、表情が、心の状態を語る場合があります、注意が必要です。

### ☆大事な第一印象

人は第一印象で相手のイメージをほぼ決めてしまうと言われています。いつでも、どこでも、「気持ちよくお迎える」という気持ちを持って接することが大切です。

### ☆心が大事。でも言葉も大事

いくら心が大事と言っても、言葉で表されなければ、折角の気持ちが伝わりません。同じ内容の話でも、言い方によって好感を与えたり、不快感を与える場合があります。

#### 【ポイント】

- ・わかりやすい言葉
- ・適度な声の大きさ、明瞭な発音
- ・早口にならず、適度な早さ
- ・適切な相づち(聞き上手)
- ・適切な敬語
- ・要点を簡潔に
- ・アイコンタクトを取りながら
- ・明るく笑顔で、気持ちよく

### ☆無理に標準語はいらない

わかりやすさという点では、標準語も大事です。しかし、方言やアクセントはあっても差し支えないでしょう。むしろその方が自然で、「非日常」を感じてくれるのでは。

「おもてなし」にはいくつか重要な視点がありますが、基本を3つあげるとすれば、

**☆お客様への感謝の心を忘れないこと**

**☆お客様の気持ちになること**

**☆お客様の喜びを自分の喜びとすること**

でしょう。

これらは、職種を問わず、あらゆる接客の場面で求められる心構えです。

こうした「心構え」を基に、身に付けていただきたい「おもてなし」の実践ポイントを示していますので、参考にしてください。

## もてなしの「基本語」

### 14 おもてなしの基本語を、しっかりと身につけましょう。

**「いらっしゃいませ」**

お客様と出会えたことへの感謝の気持ちを込めて

**「ありがとうございます」**

様々な場面で自然に口から出るように

**「かしこまりました」**

責任をもって対応するという気持ちを込めて

**「少々お待ち下さいませ」**

**「ただ今参ります」**

お待たせする理由を付け加えて

**「大変お待たせしました」**

少しお待たせしただけでも使います。

**「申し訳ございませんでした」**

誠実におわびの気持ちが伝わるように

**「恐れ入りますが」**

お客様に声をかけるときに

**「失礼いたします」**

客室への出入りの際などに



## お出迎え・お見送り

### 11 笑顔と心のこもったお辞儀で、お出迎え・お見送りをしましょう。

お出迎え・お見送りをする姿は、ほかのお客様にも見られています

## 言葉づかい

### 12 お客様に心のこもった美しい言葉を届けられるよう、発声練習をしましょう。

- ☆**明瞭な発声** 口ごもらないように
- ☆**自然な発声** その場に応じた声の大きさで
- ☆**表情のある発声** 快く聞こえる声の調子で

### 13 話し方にも気を付けましょう

#### ☆正しく

正しい言葉づかい、正確で簡潔な表現を

#### ☆分かりやすく

高齢者など、お客様に合わせた言葉づかいとスピードで

#### ☆明るく

明るい表情（笑顔）と明るい声でハキハキと

#### ☆暫定的に

否定的な言葉は避けて暫定的に

- × 「そういう料理はありません」
- 「あいにくご希望の料理はご用意できませんが、○○の料理などいかがでしょうか」

## 身だしなみ

### 1 お客様の評価は第一印象で決まります。

職員同士、お互いの身だしなみをチェックし合ひましょう。

## 受け入れ準備

### 2 お客様にくつろいでいただける、ゆとりのある空間づくりを工夫しましょう。

レストランの食事の良し悪しは、店内の雰囲気なども含めたトータルの印象で評価されます。

### 3 店内はもちろん店先も、さらにはお客様の目に付かないところも清掃を怠らず、常に清潔に保ちましょう。



化粧室の臭気や紙切れは、こまめにチェックしましょう。

## 表情

### 4 お客様には、明るくさわやかな笑顔で接しましょう。

### 5 お客様には常にアイコンタクトを心がけましょう

## あいさつ

- 6 お客様にはもちろん、従業員同士でも、常に明るく元気なあいさつを心がけましょう。

「おはようございます」「こんにちは」。あいさつは、お客様の心を開く鍵であり、職場の雰囲気明るくする潤滑油です。



- 7 あいさつにフラスアルファの言葉を添えて、もてなしの「心」を伝えましょう。

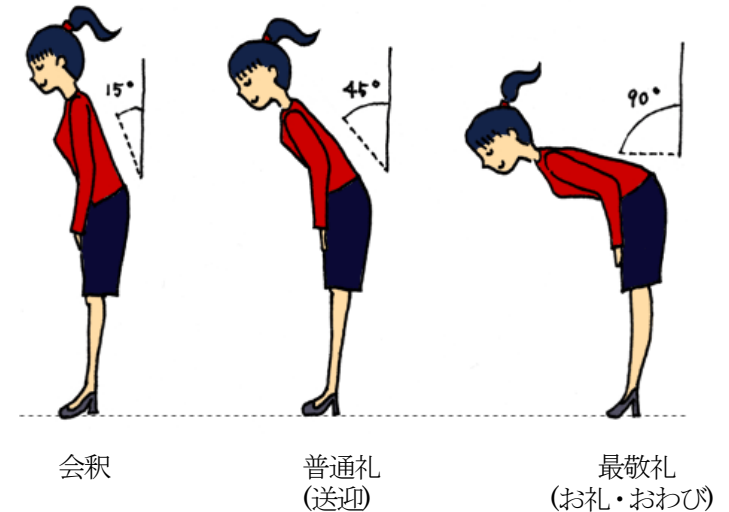
いらっしゃいませ。  
暑くてお疲れになられたでしょ

ありがとうございました。  
お気を付けてお帰りください。

## 姿勢

- 8 きちんと背筋の伸びた姿勢、きびきびとした動きは、お客様に好感を与えます。

- 9 お辞儀は、場面に合わせて使い分けましょう。



- 10 お客様から離れたところでも、私語を慎み、筋を伸ばし、目配りを忘れないようにしましょう。