

食・観光産業におけるホスピタリティ人材の育成・確保事業

おもてなし

取り組みサポート

プログラム



目次

はじめに	3
1. おもてなしを考える前に.....	4
(1) CSとESの重要性.....	4
(2) 職場におけるコミュニケーションの重要性.....	6
(3) 職場における身だしなみの重要性.....	8
(4) 職場におけるマナーの重要性.....	9
2. おもてなしの基本.....	10
(1) おもてなし経営の本質.....	10
(2) QSCの実践	11
(3) クレームへの対応.....	12
(4) 資源の発掘と研磨.....	15
3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし.....	16
(1) インバウンド（訪日外国人旅行者編）	16
《英語表現文例集》.....	19
(2) バリアフリー（ハード編）	20
(3) バリアフリー（ソフト編）	22
(4) バリアフリー（ユニバーサルデザイン、補助犬）	23
(5) バリアフリー（食物アレルギー）	24
4. ステップアップ	25
(1) 実践行動	25
(2) 認証資格にチャレンジ.....	26
おわりに	29

はじめに

本プログラムのねらい

飲食業・宿泊業・食品小売業などの食・観光に関わるサービス業の皆様が持続可能な経営を行うためには、お客様や地域社会から愛され、それを従業員一人ひとりの働く意欲や満足度向上につなげる取組が必要です。

本プログラムは、その基礎となる「おもてなし経営」を実践するために必要な基本姿勢や知識、技能等を記載することで、これからの従業員教育に役立てていただくことをねらいとしています。「どのような気持ちでお客様に接すれば良いのか」「どのような行動によりお客様が心地よくご利用いただけるのか」など、お客様に提供されるサービスに必要な要素をご確認いただくことで、自社のサービスや人材育成の更なる充実を図って下さい。

おもてなし4つの定義

- a. 「お客様」の期待を元に、共に価値を創ること
- b. 「従業員」の意欲と能力を引き出すこと
- c. 地域・社会と共生していくこと
- d. 継続・発展していくこと

(経済産業省創設「おもてなし規格認証2017」より)

三重県の食・観光産業の現状

【食産業】

三重県の全産業に占める「宿泊・飲食サービス業」の事業所数は第2位、従業員数は第4位となっている他、「卸売業・小売業」における事業者数・従業員数の約3分の1が飲食料品関係となっているなど、三重県には食関連産業の事業者が多くあります。

また、三重県は、豊かな食材や多様な食文化など、食に関わるさまざまなポテンシャルを有しており、食関連産業の事業者の更なる成長が期待されています。

【観光業】

平成29年の国内延べ宿泊者数(全体)は前年比+1.2%と増加傾向にあり、なかでも外国人延べ宿泊者数は前年比+12.4%と大きな伸びをみせ、国においても、「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、世界が訪れたい日本を目指して取り組んでいます。

一方で、三重県の延べ宿泊者数は前年比-12.0%、外国人延べ宿泊者数は前年比-21.3%となっており、旅行者一人ひとりに対応できるおもてなしにより、さらに多くの旅行者を県内に呼び込む必要があります。

三重県内で食・観光産業に携わる皆様がおもてなし経営を実践し、ホスピタリティあふれるサービスにより顧客満足度の向上につなげ、より多くのお客様に選ばれるお店となるとともに、サービス業の高付加価値が実現されることを期待しています。

1. おもてなしを考える前に

(1) CSとESの重要性

① CSとESとは

CSとは、「Customer Satisfaction」の略で、顧客満足度のことをいいます。

CSは、一般的にお客様の「期待水準」と「知覚水準」のバランスで決まると言われています。

お客様はそのサービスが期待以上だと満足感が上がり、期待以下だと下がります。

【期待水準】お客様がそのサービスの利用前に期待していた水準

【知覚水準】お客様がそのサービスを実際に利用して得られた水準

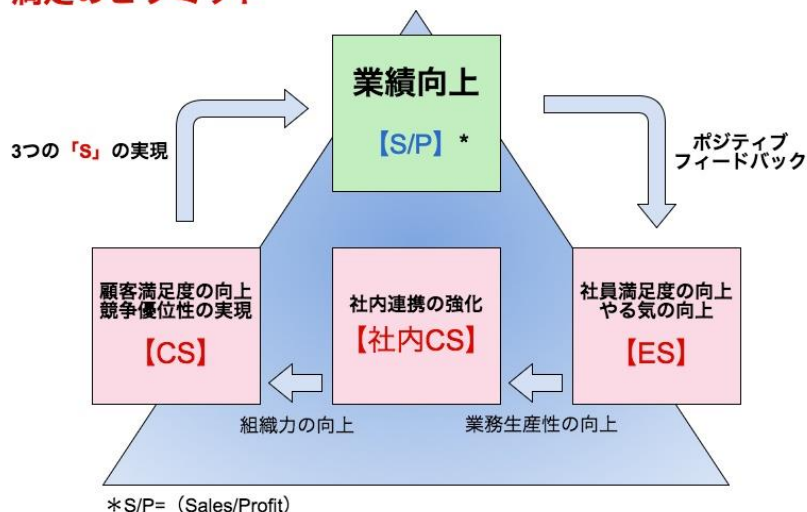
これと似た言葉にESがありますが、これは「Employee Satisfaction」の略で、従業員満足度のことをいいます。従業員の業務内容や職場環境、人間関係などに対する満足度を表します。

【業務内容】仕事、評価、やりがい等

【職場環境】給与等報酬、就労条件、福利厚生等

【人間関係】上司、部下、同僚等

満足のピラミッド



3つの「S」…「顧客満足 (CS)」「社員満足 (ES)」「組織間満足 (社内CS)」

「S/P」…営業利益

参考：戦略的CS・ES経営コンサルティング／三菱総合研究所

1. おもてなしを考える前に

② CSの前にESを

『おもてなし経営』を実践するには、まずは現場で働く人たちの人間力が必要になります。そのためには、働く楽しさ、喜びから得られる従業員の満足度（ES）を高めることが大切です。どんなに良い商品ラインナップがあっても、それを提供する人の接客が悪ければ、お客様の満足度（CS）は下がってしまい、その商品の価値すら半減してしまいます。

この接客を行うのは人であり、働いている人が幸せでなければお客様に幸せを提供できないというのが、「CSの前にESを」と表現した本質です。

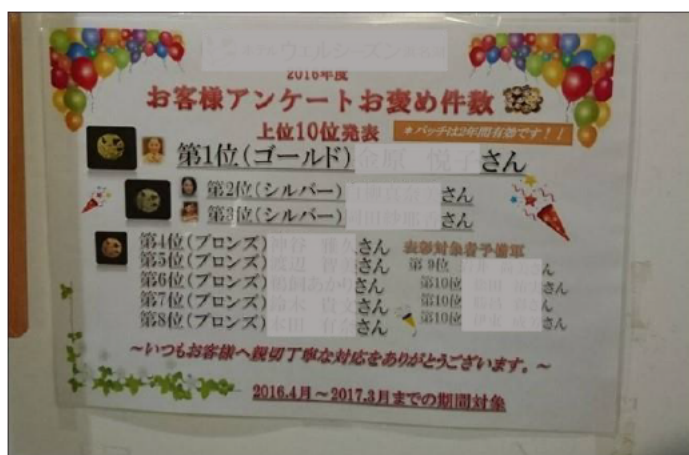
サービスを提供する人の気持ち、心が充実していなければ、決して質の高いホスピタリティを実現することができません。

また、ESが高いからこそ、経営トップから現場の社員まで、全員が“誇り”をもって仕事と向き合うことができ、自らの仕事の意義や使命といった数値化が難しいことを大切に仕事ができるのです。

地域社会のニーズにどのような形で応えるかを考え、市場や社会との間に信頼関係を生み出し、求められる事業の高付加価値化や差別化を図るためにも、ESという基盤が支えるCS向上に期待します。

《ES（従業員満足）向上の取り組み例》

Aホテルでは、お客様アンケートでお褒めの言葉が多かった従業員を表彰しています。



1. おもてなしを考える前に

(2) 職場におけるコミュニケーションの重要性

① 職場のコミュニケーションとは

職場のコミュニケーションとは、日常業務での報告・連絡・相談を基本としており、相互に密な報・連・相を行うことによって、職場のコミュニケーションは自然と活性化します。

人間同士のコミュニケーションの原則は「対面、口頭で」です。同じことを連絡するのでも、直接会って、口頭で伝えることによって、より細やかで密接な意志の疎通が図れるのです。

② 職場のコミュニケーションの種類

・朝礼・夕礼

朝礼は、仕事を行う上で必要な情報共有や従業員の意志統一等を行うための、「もともと機能的な報連相の場」です。各セクションの全員が揃って、仕事に関する情報を共有し、あるいは提案をし合う場として、朝礼や夕礼は一番簡単で継続性がある取組です。

お客様一人ひとりの情報を共有することでお客様へのサービスを向上させることもできれば、従業員が朝一番に朝礼に参加することで、始業前の時間と就業時間に区切りができます。体全体で時間の区切りをつけることで、頭を仕事モードに切り替えることができます。また、従業員のスキルアップという点でもメリットがあります。人前で話すのが苦手な人の練習の場となりますし、自分の考えをまとめて伝える能力を磨くこともできます。

《事例》ホテル業の朝礼

毎日各セクションで行う朝礼で、「館内情報」「お客様の声」「売上情報」「今日の目標」などを伝達しています。

① 本日のお客様情報 ・来館人員 ・特記事項と対応のヒント

【例】本日お見えになるお客様の好み・アレルギー・生年月日・記念日などの共有

② 昨日の評価 ・数値報告 ・お客様の声の報告

【例】昨日の売上、クレーム、お褒めの言葉

③ 本日の数値目標 ・人員にあわせた数値目標

【例】本日の来客数、混雑状況(時間帯)、本日のお薦め品、トピックス

④ 応対用語の唱和 など

【例】あいさつ言葉、社是、社訓、モットー

1. おもてなしを考える前に

・働く仲間への気遣い

お店の雰囲気は、店内に一步足を踏み入ただけでお客様にはわかるものです。明るくぬくもりが感じられるお店か、暗く冷たい雰囲気か。この違いは働く仲間同士にぬくもりや思いやりがあるかどうかの違いです。働く仲間への気遣いで店内が温かい雰囲気になり、それは確実にお客様に伝わっていきます。

《気遣いの例》

助けてもらったらず、**「ありがとう」**
元気がないように見えるスタッフには、**「どうしたの」**
大雨の中、配達を終えたスタッフに、**「お疲れ様。今日は本当に助かったよ」**
部下の誕生日には**「今日は誕生日だったね、おめでとう」**

・従業員の声を聞く

働く人たちが生き生きと働ける職場環境づくりのために、職場のコミュニケーションを活発にしましょう。一方通行、上意下達でなく、双方向の意見交換をすることで働く人たちの意欲や参加意識を引き出すことができます。

《コミュニケーションの例》

- ・一日の仕事終わりに、従業員全員が集まり、グループに分かれて「今日お客様に喜ばれたサービス」「まだまだ足りなかったサービス」について話し合う。
- ・「ふれあいカード」を作成し、マニュアルに載っていないことをお客様から要望されたときにどのような対応をしたのかを書いてもらい、これらのカードを集めて職場リーダーにフィードバックして、現場での教育・訓練に活用する。

(カ石寛夫氏 著書「ホスピタリティサービスの原点-」より一部抜粋)

③ コミュニケーションのチェックリスト

当てはまるものがあれば、職場で改善できないか話し合ってみましょう。

- 朝、「おはよう」などの挨拶もなく、淡々と仕事を始めている
- 困っている人がいても「手伝おうか」の言葉がない
- 残業が続いている人がいても、誰も声をかけないで、そそくさと帰宅する
- 一生懸命頑張っても、上司や周りの反応が少ない
- 新しいことを提案しても消極的な人が多い
- 突発的（予定外）な仕事があっても、他人に押し付けあう
- 自分のことで手一杯で、部下や後輩の指導にまで手が回らない
- 「聞いていない」「知らない」という返事が多い
- 本人のいないところでの批判や悪口が多い
- 体調不良で辞めたり、休暇を取っている人がいる

1. おもてなしを考える前に

(3) 職場における身だしなみの重要性

① 職場の身だしなみとは

身だしなみは、その人の人柄、品性、教養、ときには心のありようが表れます。職場の身だしなみはお客様が基準です。お客様はその店にふさわしい身だしなみを私たちに期待しています。

② 身だしなみのチェックリスト

まず、自分で身だしなみをチェックしてみましょう。次に、自分の身近な職場の方に自分をチェックしていただきましょう。自分のチェックと自分を見ている人のチェックの違いを理解しましょう。

チェック項目【○・△・×】	自身	周囲
髪は清潔ですか？		
髪は仕事の邪魔にならないようにまとまっていますか？		
鼻毛やヒゲは伸びていませんか？		
香水のニオイは控えめですか？		
華やかなアクセサリはまとっていませんか？		
ヒゲは剃ってありますか？ 化粧は派手すぎませんか？		
手は汚れていませんか？		
爪は伸びていませんか？		
肩にふけはありませんか？		
制服やシャツの袖や襟は汚れていませんか？		
制服やシャツにしわはありませんか？		
名札は所定の位置についていますか？		
ズボンは折り目がついていますか？		
靴はきれいですか？		
靴下・ストッキングは、破れていませんか？		
清潔感がありますか？		
全体の調和がとれていますか？		



(4) 職場におけるマナーの重要性

① 職場のマナーとは

あなたの印象はそのままお店のイメージにつながります。お客様から快い印象を持っていただけるようなマナーを身につけましょう。

② 職場のマナーの種類

・あいさつ

明るく元気な声であいさつをすると自分自身の気持ちが晴れやかになります。そして相手の心にも伝わり相手も明るく豊かな気持ちで満たされます。

《あいさつの基本》

- | | |
|------------------|---------------|
| A) 大きな声で明るくはっきりと | B) 相手の状況に合わせて |
| C) 相手の目を見て | D) 自分から先に |

・正しい言葉遣い

話し方や言葉遣いは、その人の品位・教養をよく表すものです。正しい言葉遣いができるようになりましょう。

- | | |
|------------------|----------------------|
| ×わかりました | ○かしこまりました (承知いたしました) |
| ×できません | ○いたしかねます |
| ×今、見てきます | ○ただ今、見て参ります |
| ×1,000円からお預かりします | ○1,000円お預かりします |

③ マナーのチェックリスト

基本マナーと対応動作をチェックしましょう。

チェック項目	✓
笑顔で対応している	
接客の基本用語を徹底して使っている	
言葉遣いが正しく、丁寧で、温かみがある	
動作がテキパキとしている	
待機の姿勢がよく、お客様への目配りが行き届いている	
従業員同士で雑談していない	
心がこもったお見送り・声かけをしている	

《7大接客用語》 「ありがとうございます」「いらっしゃいませ」「お待たせいたしました」「恐れ入ります」「かしこまりました」「少々お待ちください」「申し訳ございません」

2. おもてなしの基本

(1) おもてなし経営の本質

① おもてなし経営とは

おもてなし経営とは、お客様と心を通わせる中で、「豊かさや喜び、感動、安らぎ」等をお客様に届ける経営をいいます。おもてなし経営を行うためには、まずはサービスを提供する従業員一人ひとりの気持ちや心の充実が大切です。そうした従業員が誇りを持ってお客様や地域社会と共存し、優れたコミュニケーションの場をつくることで質の高いホスピタリティの提供を行うことができるようになります。

② おもてなしチェックリスト

おもてなしの精神を理解しているかをチェックしましょう。

	チェック項目	✓
おもてなし 精神の理解	おもてなしの基本的な考え方と、接客の意義や重要性を理解している。	
	接客に際して常におもてなしの気持ちで望めるよう自らの気持ちをコントロールしている。	
	お客様の感動を察し、共感することの重要性を認識している。	
	日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち、必要な情報を収集している。	
お客様心理 の理解	お客様一人ひとりの利用目的や要望、好みが異なることを理解している。	
	お客様の服装、同行者、表情等からお客様の来店目的を想定し、接客に活かそうと努めている。	
	常連のお客様に関する記録から好みを来店前に把握し、お客様に喜んでいただけるよう接客に活かそうと努めている。	
おもてなし 精神が伴っ た接客行動	その場の状況に即して、笑顔でお客様に対応している。	
	お客様の名前を覚え、状況に応じて名前呼びかけている。	
	正しい敬語と、お客様に配慮した丁寧な言葉遣いで対応をしている。	
	ご挨拶やお出迎いの言葉など、接客・接遇についての敬語表現をその場にふさわしい形で伝えている。	
	接客に際してはアイコンタクトなどきびきびした態度で対応している。	
	接客にふさわしい身だしなみを常に心がけ、勤務前に鏡に映しチェックを行っている。	
	お客様から求められた場合には、日本や地域の歴史・伝統・文化、観光情報等を説明している。	
	お客様から外国語で話しかけられた場合、自ら対応を行うか、あるいは、外国語のできるスタッフに的確に話をつないでいる。	

参考：厚生労働省 職業能力評価シート

(2) QSCの実践

① QSCとは

QSCとは、Quality (品質)、Service (接客)、Cleanliness (清潔さ) の頭文字の略で、飲食業界が最も大切にに取り組むべき行動指標のことをいいます。

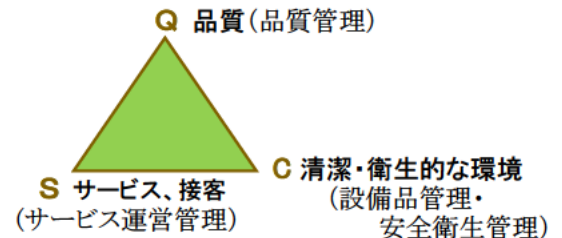
QSCには最低限のラインがあり、どの要素がラインから下回っても飲食業は成り立たないものです。この要素を従業員が共有して誇りを持って仕事をすることでモチベーションを維持し、さらなる魅力の向上など事業発展にもつながります。

② QSCの基本

QSCを図で表すと右のようになります。

この三角形を大きくしていくことが、

事業の発展には欠かせないものになります。



《足りない例》

Qが欠けている…清潔な店で、感じのよい店員がいるが、料理が美味しくない

Sが欠けている…料理が美味しく、店も清潔だが、店員の態度が横柄である

Cが欠けている…料理が美味しく、店員も感じがよいが、店内に汚れが目立つ

③ QSCのチェックリスト

QSCを実践できているかをチェックしましょう。

	チェック項目	✓
Q	適正な食材管理ができている	
	季節メニューやバリューメニューの提案など工夫がされている	
	料理を正確に適切な時間で提供している	
S	水を出したり、注文をお伺いするタイミングが適切である	
	お客様にわかりやすく説明するコミュニケーション能力がある	
	好感を与える注文の復唱・確認をしている	
	行動に応じた声かけをしている	
	メニュー・料理の提供の仕方が丁寧である	
	商品や店舗に対する知識がある	
C	お客様の目にふれる場所にゴミなどを集めていない	
	机上や椅子、床、壁などに汚れがなく清潔感がある	
	雑誌やインテリアなどの整理整頓が行き届いている	
	食器や調味料入れなど、清潔感がある	
	厨房は整理整頓され、清潔に保たれている	

2. おもてなしの基本

(3) クレームへの対応

① クレームへの対応とは

クレームとは、いいがかりを除き、「お客様の期待値」より「提供したサービスや商品の質」が下回る場合に発生します。

また、実際にお客様の期待値を下回っていた場合でも、特に飲食店の場合はクレームを言わずに離れていくお客様も多いので注意が必要です。

② クレームの発生原因

クレームは、「こちらのミス発生によるもの」の他、「マニュアルの不備・不徹底により起こるもの」「ミスはなくてもお客様が不快な思いをしたこと」によっても発生します。

発生原因は、前述のQSC（品質・サービス・清潔さ）のいずれかに分類できますが、「待ち時間や他のお客様の振る舞い、味の好み」等、お客様によって許容水準が違うものもあり、発生を予防しきれないものも存在します。

③ クレームへの対応

クレームへの対応を正しく行うことは、早期解決のためだけでなく、その対応によっては当該お客様から従来以上の信頼を得る機会になる他、社内的にはクレーム処理による従業員の精神的負担を軽減することや対応時間等の損失を最小限に止めるために不可欠な対応となります。

A) 謝罪し、お客様の話をよく聞き、理解する

クレームを受けたら、まずは仕事の手を止めて、不快な思いをさせてしまったことに対してのみ謝ります。そして、お客様が言うことを反復しながら話を聞きます。クレームを受けているときは、途中で言葉を挟まず、あいづちや間をとりながら丁寧に話を聞き、表情や姿勢にも気をつけましょう。

《話を聞くときのポイント》

・あいづち

クレームを受けているときは、あいづちがとても重要になります。適度なあいづちを打つことで、相手は「話を聞いてもらえている」という気持ちになります。

・表情・姿勢

クレームを受けているときは、ヘラヘラ笑ったり、キョロキョロ目が泳いだりしていると二次クレームにもつながります。眉間にシワをよせたりせず、やわら

2. おもてなしの基本

かく、そして神妙な顔付きで聞くようにします。また、話を聞いているときの姿勢は、うつむいたり猫背にならないよう気を付けましょう。

・必要に応じてメモを取る

電話の場合も対面の場合も、重要なこと、必要と思われることはメモを取りましょう。特に、お客様の顔が見えない電話でのメモは、話の内容を整理するだけでなく、上司に報告するときにも役立ちます。メモは、「客観的な事実」と「自分が感じたお客様の心情」を明確に分けて書くようにしましょう。

※客観的な事実:○○と言った、言われた。○○した、された。

※自分が感じたお客様の心情:怒っていた。簡単にはいかなさそうだ。

B) お客様の立場に立ってお詫びする

お客様の立場になってみて心情を理解し、謝ることが大切です。

《謝るときのポイント》

・言葉遣いに気をつけ対応する

言葉遣いには細心の注意が必要で、お客様の言動に感情的に言い返すのは厳禁です。また、早口やボソボソした話し方になったりしないよう気をつけましょう。

・不快な思いをさせたことのみを謝る

言われたことに全て謝ると、余計に問題を大きくすることになりかねません。クレーム内容を把握し、不快な思いをさせたことに関してのみ、お詫びの言葉を伝えましょう。こちらに非があること、そうでないことをしっかり分けて対処するためにも1次対応では不快な思いをさせたことのみ謝罪するようにしましょう。

(お詫びの例)

「お急ぎのところ、大変お待たせしてしまいまして申し訳ございませんでした」

「すぐに作り直しますので、10分ほどお待ちいただくことは可能でしょうか」

C) 上司に報告する

悪い報告ほど迅速に、上司に報告しましょう。

《報告の仕方例》

1. 結論 どんなクレーム・ミスがあったかを簡潔に説明する
2. 状況 お客様が求めていること・今の状況を説明する
3. 解決案 上司に丸投げするのではなく、自らの解決案を提示する

2. おもてなしの基本

④ 再発防止策の検討

クレームによる対応時間や精神的負担をなくすには、発生したクレームは店内で情報共有し、再発防止策を検討する必要があります。再発防止策には、仕組み自体を変える抜本的な策もあれば、注意喚起等によりルールを徹底する策もあります。各人に頼った防止策では、一時的に解決しても再発が起こります。

《Aホテルの事例》

月毎にお客様からの想定質問を作成し、従業員の受け答えを統一しています。お客様へスピーディーな回答ができ、また、従業員間の受け答えの差が生まれないので、お客様に常に高いサービスが提供できます。

このようなマニュアルの徹底により、クレームが発生しない環境を整えています。

Aホテルらしい受け応え（レストラン）	
質問	受け答え
近くにイチゴ狩りできる場所はありますか？	お車で5分ほどのところに〇〇〇がございます。12月～1/5まで小学生以上¥1,800、小学生未満¥1,600です。
イチゴ狩りの受付は何時までですか？	9:00～16:00(最終受付)でございます。
イチゴ狩りの割引券はありますか？	はい、ございます。お帰りの際にフロントにお立ち寄りくださいませ。
カニの殻入れありますか？	はい、ございます。ご用意いたしますので、お席の番号かお名前をお伺いしてもよろしいですか？
クリスマスビンゴはどこでやりますか？	宴会場 〇〇〇を予定しております。受付が20:20～でございますので、その際にビンゴカードをご購入ください。お泊りでしたらお部屋付もできます。
大晦日に館内で年越しそばが食べられるって聞いたんですけど・・・	はい、〇〇の間でご用意しております。お時間は21:30～22:30 までです。(無料)
(フロント)	
牡蠣カバ井ってなあ～に？	ボイルした牡蠣をうなぎのたれで焼き、トッピングとして玉ねぎ、海苔、みかんの皮などを添えた井のことです。
牡蠣カバ井を食べれる店を教えてください！	温泉街の〇〇園、△△前の〇〇庵などがオススメです！
一緒に来る人が車椅子利用なんですけどホテルではどこまで介助をして頂けますか？	恐れ入りますが当館スタッフは介助資格を持っている者がおりません。また依頼時すぐに対応することも難しいので介助は出来ません。お連れ様同士で対応して頂くよう宜しくお願い致します。

(4) 資源の発掘と研磨

① 資源の発掘とは（独自性や地元の魅力を活かす）

資源の発掘とは、お客様が何を求めて来店するのか、店の何に魅力を感じているのかを洗い出すことをいいます。発掘した資源、すなわち自社の魅力や強みは、お客様の満足度を高める素材となります。

② お客様が魅力を感じる資源の発掘事例

《事例》暮らす宿 他郷阿部家（石見銀山生活文化研究所）

築220年を超える古民家を10年以上かけて再生。石見銀山周辺で採れた旬の食材を用いた家庭料理、行き届いた手入れと気配りで数ヶ月先まで予約が取れないほど人を惹き付け、リピーターが全国から訪れます。



《三重の地域資源》

三重県は、三重県の豊かな自然、伝統等地域の特性をいかした生産物（生産または加工品）のなかから特に優れた県産品及びその生産者を三重ブランドとして認定しています。

地域の生産物の魅力を知れば、新たなメニューの創作に役立つかもしれません。

三重ブランド認定品の取扱い時期		平成30年3月現在											
月	品名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	真珠	核入れ										浜揚げ	
	松阪牛	全年齢											
	伊勢えび	(5月1日から禁漁)				(10月1日(一部離島地域は9月16日)から解禁)							
	的矢かき												
	あわび	(1月1日から解禁)								(9月15日から禁漁)			
	伊勢茶	一番茶						二番茶					
	ひじき	収穫期											
	ひのき	全年齢											
	南紀みかん				カラ						極早生・早生温州みかん		
	ありのふぐ	(2月末日から禁漁)									(10月1日から解禁)		
	伊賀焼	全年齢											
	伊賀牛	全年齢											
	熊野地鶏	全年齢											
	四日市萬古焼	全年齢											
	岩がき										採苗		
	桑名のはまぐり	全年齢											
	伊勢たくあん	全年齢											
	青さのり	全年齢											

参考：三重県 三重ブランド認定制度

3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

(1) インバウンド（訪日外国人旅行者編）

① 増加する訪日外国人旅行者

昨今の日本食ブームを背景に、数多くの外国人が日本食を楽しみ、日本食に親しんでいます。今後はさらに多くの外国人が「日本の食の魅力」を目的に日本を訪れてくることになるでしょう。そのような状況の中、受入側である飲食提供者にも「事前の準備と心構え」が必要となっています。

② 飲食接遇について

諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識などについて理解し、「対応できること」と「対応できないこと」をあらかじめ把握しておきましょう。

野菜中心のメニューを一つ追加する、朝食を和食と洋食の選択にするなど、食事の選択肢を増やすとよいでしょう。

《食材についての注意点》

宗教上の教義や信念による理由でお客様が食べることを忌避しているものがあります。食べても健康上の影響はみられませんが、お客様と飲食店との深刻なトラブルを引き起こす可能性が非常に高いため、注意が必要です。

《ベジタリアンとは》

一般には「菜食主義者」といい、肉類、魚介類、卵、乳製品などの動物性食品を食べない人とされますが、その種類は多岐にわたります。

乳製品は食べる	ラクト・ベジタリアン
乳製品と卵は食べる	オボ・ベジタリアン
魚介類は食べる	ペスコ・ベジタリアン
鶏肉は食べる	ポーヨー・ベジタリアン
地下茎野菜や果物は食べる	フルータリアン

※最も厳格なベジタリアン「ヴィーガン」…一切の動物性食品の他、蜂蜜も食べず、革製品などの製品も使用しない。



3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

《宗教別の注意すべき主な食材》

	イスラム教徒(ムスリム)	ヒンドゥー教徒	ユダヤ教徒
肉	豚、宗教上の適切な処理が施されていない肉	全般、牛、豚	豚、馬、うさぎ、宗教上の適切な処理が施されていない肉
魚介類	ウナギ、イカ、タコ、貝類	全般	ウナギ、イカ、タコ、エビ、カニ、貝類
乳製品			乳製品と肉料理の組み合わせはNG
卵		食べない人あり	
野菜		※五葷	
アルコール	全般		
その他	漬け物などの発酵食品	生もの	

※五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

料理に使う調味料、油、出汁、ブイヨン、バターなどにも注意が必要です。

《ハラル（ハラール）とハラール認証》

イスラム教の戒律に沿った食べ物がハラル（ハラール）です。しかし、ハラルフードには厳密なルールがあり、日本の飲食店でハラルフードを出すことはとても難しくなっています。そこで、専門家がハラルであることを保証する「ハラール認証」という制度があり、日本でも複数の機関が認証をおこなっています。

《その他の注意事項例》

上記の他にも、飲食提供にあたって留意しておきたいことがあります。

例…イスラム教徒：豚のイラストや写真はNG。断食期間（ラマダン）がある。

ヒンドゥー教徒：右手は神聖、左手は不浄とされるため、給仕は右手で。

中国・台湾・韓国：冷たい料理は好まれない。 など

③ 英語対応について

英語対応については、さまざまな場面で必要となりますが、お出迎え、食事、地域の案内、お見送りといった場面毎に整理しておくことをお勧めします。「施設案内」「メニュー」へは最低限、英語併記をしておきましょう。

④ クレジットカード、Wi-Fi 環境

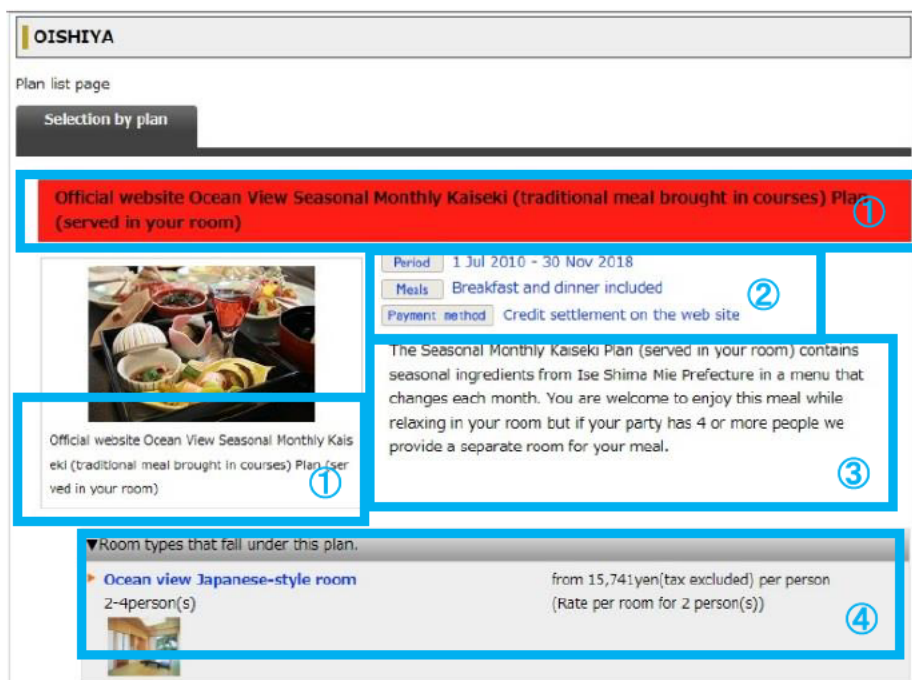
外国人旅行者の不満・意見として、「クレジットカードでの支払い、Wi-Fi（公衆無線 LAN）が使えない」ことが上位に挙がっています。これらの環境が整っていると外国人旅行者に喜ばれます。

参考：観光庁観光産業課「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル 抜粋版」他

3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

《事例》 英語プランの予約説明（素心の宿 大石屋）

大石屋では、英語、中国語、韓国語に対応したホームページを作成し、インバウンドのお客様を受け入れています。



① 公式ホームページ オーシャンビュー月替り旬鮮会席
（コース形式の伝統的な食事）プラン（お部屋食）

② 対象期間 2010/07/1～2018/01/30
お食事 朝夕食付
お支払方法 現地決済またはオンラインクレジット
決済

③ 月替り旬鮮会席プラン（お部屋食）は、毎月月替りの献立を調製し三重県・伊勢志摩の旬をお届けいたしております。勿論、お部屋でごゆっくりとお召し上がりいただけますがご利用人数が4名様以上になる場合は別室をご用意させていただきます。

④ このプランに該当するお部屋タイプ
オーシャンビュー和室 定員：2～4名様
15,741円（税抜）～（2名様1室利用時）

《役立つ翻訳アプリ》

VoiceTraは、話した内容を外国語に翻訳できる、世界31言語に対応する、音声認識、翻訳、音声合成アプリです。



3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

《英語表現文例集》

お店で使える英語表現文例をまとめました。

営業時間

午前()時()分 ~ 午後()時()分迄
() : () a.m. ~ () : () p.m.
定休日 : 日曜、祭日
Closed on Sundays and national holidays
年末年始休業は 12 月()日 - 翌年 1 月()日
The restaurant is closed New Year's holiday from December() to January()

あいさつ

いらっしゃいませ。係の者がお席までご案内します。少々お待ちください。
Hello. Someone will show you to your table. Just a moment, please.
またのお越しをお待ちしています。よいご旅行を。
We are looking forward to serving you again. Have a nice trip.

支払い

お支払いは日本円による現金払いをお願いします。
Guests are requested to pay in cash in Japanese yen.
トラベラーズチェック、クレジットカードなどのご飲食はお申し受けできませんので、あらかじめご了承ください。
Please note that payment by traveler's check, personal check or credit card is not acceptable.
次のクレジットカードをご利用いただけます。○○○、○○○… カードをご提示の上、サインをお願いいたします。
We accept the following credit cards:○○○,○○○… Please show the card and put your signature.
チップは不要です。
Tipping is not necessary.

料理関連用語集

定食	飲み放題	食べ放題
set meal (today's special)	all you can drink	all you can eat
コース料金○○円から	要予約	営業時間
pre-set courses:¥○○～	reservations required	business hours
営業日	定休日	お代わり自由
business day(s)	regular holiday	free refills
ベジタリアン用メニューあります	We have vegetarian dishes.	

出典：国際観光テーマ地区等推進協議会『海外からのお客様を迎えるために—外国人客接客基本マニュアル—』

《各国の言語表現》 英：英語、簡：中国語(簡体字)、繁：中国語(繁体字)、韓：韓国語、泰：タイ語

ご予約はいただいていますか。

はい
英 Yes. ▶イエス
簡 有。▶ヨウ
韓 예. ▶ネー
泰 ใช่ (ครับ/ค่ะ) ▶チャイ(クラブ/カ)

いいえ
英 No. ▶ノー
簡 没有./ 没有。▶メイヨウ
韓 아니요. ▶アニョ
泰 ไม่ใช่ (ครับ/ค่ะ) ▶マイチャイ(クラブ/カ)

出典：農林水産省「飲食事業者のためのインバウンド対応ガイドブック（平成29年版）」

3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

(2) バリアフリー（ハード編）

① 建物のバリアフリー

高齢者や障がいを持つ方が他の方と同様に外出・旅行できるような環境整備が求められており、宿泊機能を有する建築物には、バリアフリー法に義務づけられた「車いす使用者客室」を設けることや、一般客室では、高齢者や車いす使用者等が円滑に利用できるよう配慮することが求められています。

また、客室の他に施設全体のバリアフリー対応として、道路や駐車場から客室に至る経路や共用スペース（レストラン、大浴場、共用トイレ等）の段差の解消や、フロントにおける車いす使用者に配慮したカウンター設置、緊急時の避難動線に確保や情報提供が求められます。

② 建物のバリアフリーチェックリスト

高齢者、障がいを持つ方が安心して外出・旅行を楽しめるよう、建物の設計を見直してみましょう。

建築物移動等円滑化基準によるチェックリスト	✓
①客室の総数が50以上で、車いす使用者用客室を1以上設けているか	
②便所（同じ階に共用の車いす使用者用便房があれば代替可能）	
(1)便所内に車いす使用者用便房を設けているか	
(2)出入口の幅は80cm以上であるか（当該便房を設ける便所も同様）	
(3)出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか（当該便房を設ける便所も同様）	
③浴室等（共用の車いす使用者用浴室等があれば代替可能）	
(1)浴槽、シャワー、手すり等が適切に配置されているか	
(2)車いすで利用しやすいよう十分な空間が確保されているか	
(3)出入口の幅は80cm以上であるか	
(4)出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	

出典：国土交通省「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(平成29年3月)抜粋」



3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

《事例》 素心の宿 大石屋

大石屋では、バリアフリーに配慮した施設づくりをおこなっています。



【左:玄関】子どもや足下の弱い方でも無理なく上がれるよう、極力段差を少なくしています

【右:通路】板張りの廊下は段差がなく、勾配もゆるやかとなっています



【左:トイレ】手すりの設置、ナースコールなど、誰でも安心して利用できる配慮がされています

【右:バリアフリールームのトイレ】居室とトイレを同じ高さにし、境目の段差をなくしています



【左:客室】立ったり座ったりする際の負荷を少なくするため、小上がり(段差)が設けられています

【右:浴室】座った状態からつかまり立ちしやすい高さに手すりが設置されています

応用 さまざまな場面でのおもてなし

(3) バリアフリー（ソフト編）

① サービスのバリアフリー

建築物のハード対応とあわせて、情報提供やサービス等のソフト対応（人的な対応）も重要です。個々の諸事情について、予約時や来訪者の質問に的確に答えることその他、ホームページ等での事前の情報提供（車いす使用者客室の有無やその仕様、備品の貸し出し等に関する基本的な情報）が求められています。

バリアフリー対応のためのさまざまな配慮を行うことは、今後の施設利用者拡大につながります。

《バリアフリーに関する無料の相談センターのご紹介》

「NPO 法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」は高齢者、障がい者のための伊勢志摩および三重県の旅行相談窓口です。

特定非営利活動法人

伊勢志摩 バリアフリー ツアーセンター

伊勢志摩バリアフリーツアーセンターは、日本で初めての、バリアフリーの宿泊先紹介、観光案内、旅行アドバイスを常駐で行うNPO（特定非営利活動法人）です。

地元障がい者とともに調査した宿泊施設や観光施設のバリアフリー情報の発信のほか、お客様の「したい」旅行を実現するため、お身体の状態を伺いながら一人ひとりのバリアフリー基準に沿って旅行アドバイスをしています。



伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのサービスの例

■宿泊先で入浴介助（有料）

地元の事業所と連携しているので、ヘルパーを紹介できます。安心安全を考えて2名体制での入浴介助です。



■鳥羽駅ボランティアガイド

毎年、ゴールデンウィークとお盆の時期に近鉄鳥羽駅改札前で実施。車いすやベビーカーのレンタルのほか、地元ボランティアたちによる観光案内や困っている方へのお手伝いをしています。



■伊勢おもてなしヘルパー

伊勢神宮内宮の参道車いす介助やご正宮前の階段上げのサポートを行う有償ボランティアです。ご予約日の1週間前までにお申し込みください。



■旅に便利な福祉機器レンタル（一部有料）

旅行中ずっと借りられる車いす「どこでもチェア」やベビーカーをはじめ、水陸両用車いす、車いすけん引装置「JINRIKI（じんりき）」、シャワーチェア、車いす用レインコートなど、旅行に便利な福祉機器のレンタルも行っています。

NPO 法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

〒517-0011 三重県鳥羽市鳥羽一丁目 2383-13 鳥羽 1 番街 1 階

TEL: 0599-21-0550 / FAX: 0599-21-0585

URL: <http://www.barifuri.com>

(4) バリアフリー（ユニバーサルデザイン、補助犬）

① ユニバーサルデザインについて

ユニバーサルデザインは「できるだけ多くの人々が利用可能であるように製品、建物、空間をデザインすること」と定義されています。

一口に障がいをもつ人といっても、視覚、聴覚、肢体、内部、知的など、さまざまな障がいがあり、同じ障がいでも程度の差があります。また誰もが、ケガなどで一時的に障がいをもつこともあり、言葉のわからない土地に行けば移動制約者となります。

電柱を地下に埋設した道路、多言語表記のわかりやすいサイン、自動ドアや多目的トイレ、シャンプー容器のギザギザなどがユニバーサルデザインの代表例です。

参考：サイト「ユニバーサルデザイン.jp」より抜粋

② 補助犬について

補助犬（身体障がい者補助犬）とは、目や耳の不自由や人の生活のお手伝いをする、「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」のことです。特別な訓練を受けた犬たちで、「身体障害者補助法」に基づき認定されています。

《ふつうのペットとの区別の仕方》

- ・盲導犬
白または黄色のハーネス（胴輪）が目印です。
- ・介助犬・聴導犬
胴着などに表示をつけています。



- ・使用者本人

認定証（盲導犬の場合は使用者証）の携帯、補助犬の公衆衛生上の安全性を証明する「身体障害者補助犬健康管理手帳」などの健康管理記録を携帯しています。

《受け入れについて》

これらの表示等をすることなく、犬同伴のお客様が「補助犬」と称して施設などの利用を主張しても、規定の表示をしていない場合は事業者側に受け入れの義務はありません。

補助犬かどうかの確認が必要な場合、事業者は使用者に認定証の提示を求められます。補助犬を受け入れる際に「認定証を確認させていただけますか？」と声をかけることは、補助犬使用者に対して失礼にはあたりません。

右のステッカーは厚生労働省のHPからダウンロードできます。



出典：厚生労働省HP

3. 応用 さまざまな場面でのおもてなし

(5) バリアフリー（食物アレルギー）

① 食物アレルギーについて

食物を摂取等した際、食物に含まれる原因物質（アレルゲン：主としてたんぱく質）を異物として認識し、自分の身体を防御するために過敏な反応を起こすことがあります。これを「食物アレルギー」といいます。

【軽いアレルギー症状】かゆみ、じんましん、唇や臉の腫れ、嘔吐、喘鳴

【重篤なアレルギー症状】意識障害、血圧低下などのアナフィラキシーショック

《アレルギー表示の義務》

特定のアレルギー体質をもつ消費者の健康危害の発生を防止する観点から、過去の健康危害等の程度、頻度を考慮し、容器包装された加工食品へ特定原材料を含む旨の表示が義務付けられています。

特定原材料等の名称	理由	表示の義務
卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに	特に発症数、重篤度から勘案して表示する必要性の高いもの。	表示義務
いくら、キウイフルーツ、くるみ、大豆、カシューナッツ、バナナ、やまいも、もも、りんご、さば、ごま、さけ、いか、鶏肉、ゼラチン、豚肉、オレンジ、牛肉、あわび、まつたけ	症例数や重篤な症状を呈する者の数が継続して相当数みられるが、特定原材料に比べると少ないもの。 特定原材料とするか否かについては、今後、引き続き調査を行うことが必要。	表示を奨励 (任意表示)

表示例

原材料名	じゃがいも、にんじん、ハム(卵・豚肉を含む)、マヨネーズ(卵・大豆を含む)、たんぱく加水分解物(牛肉・さけ・さば・ゼラチンを含む)／調味料(アミノ酸等)
------	--

《米粉製品による小麦アレルギー事故》

米粉を使用した製品で、小麦の表示欠落や製造工程における小麦の混入によるアレルギー事故が発生しています。

アレルギー表示や製造工程における原材料の管理を徹底しましょう。

出典：消費者庁HP



4. ステップアップ

(1) 実践行動

① 振り返って考える

おもてなしをする準備とおもてなしへの理解が深まったら、以下の「4つのエッセンス」を参考に、自分の働く店舗でどのように実践できるか考えましょう。

【ホスピタリティ4つのエッセンス】

お客様がお店にしてもらおうと嬉しいことは…

1. 覚えていてくれる 2. わかってくれる 3. 想ってくれる 4. 見ていてくれる
とされています。

(1) なぜお客様は私たちのお店に来てくれるのでしょうか

(2) どうすればお客様の期待を超えることができるでしょうか

(3) 自分という存在の「何が」周りを幸せにしているのでしょうか

② 計画を立てて実践する

(1) あなたは職場で何のNo.1を目指したいですか（ビジョン）

(2) ビジョンを達成するためのPDCA

P (Plan) 目標設定 ① 目標(ゴール)を決める ② 達成するためのアクションプラン(具体的な行動計画)を決める	<例> ① 周りのどの店よりもきれいな店にする ② 清掃状況を毎日担当者を決めて確認に回る
D (Do) 実施 ① アクションプランどおりに実施するための準備を行う ② 実施する	<例> ① 今まで掃除していなかった場所の洗い出しチェックリストの作成 ② 実施
C (Check) 検証 ① 進捗状況を確認する ② アクションプランとのズレの原因を分析・評価する	<例> ① チェックリスト全ての場所の掃除が行き届いているか？時間がかかりすぎているか？ ② 掃除道具が少ない 足りない やり方がわからない
A (Action) 修正 ① ズレの原因を排除し、あるべき状態に戻す ② 次の目標設定に向け、準備を行う	<例> ① 掃除道具の購入 掃除マニュアルの作成 朝礼で掃除のコツ伝授。 ② 次の目標

4. ステップアップ

(2) 認証資格にチャレンジ

① おもてなし規格認証とは

経済産業省が、国内のサービス産業事業者のサービス品質を「見える化」するために「おもてなし規格認証」を創設しました。これは、顧客・従業員・地域社会の満足度を高めるための取組 30 項目をチェックし、各認証において必要な基準を満たすことでマークや登録証または認証書を取得することができるものです。

《認証の取得メリット》

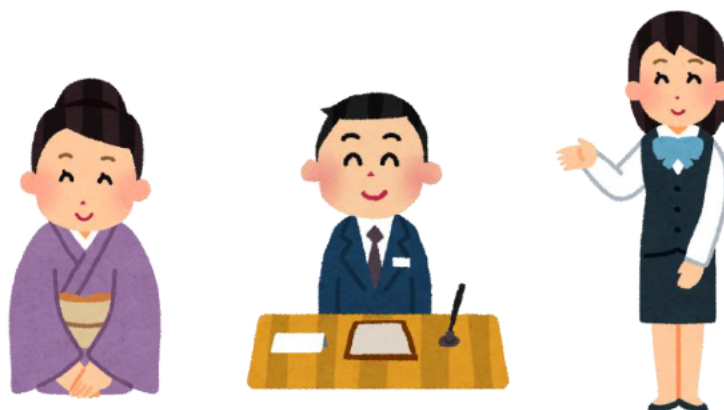
- A) サービス品質を「見える化」することで、皆様の取組を顧客や地域にアピールできます。また、従業員の意識の向上にもつながります。
- B) おもてなし規格認証を取得した事業者（紫認証、紺認証又は金認証を取得した事業者に限る）は設備資金及び運転資金について日本政策金融公庫から低利融資での支援を受けられます。
- C) 顧客・従業員・地域の満足を促進するだけでなく、自社の生産性の向上につながります。

《おもてなし規格認証の種類と定義》

 紅認証	サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者（自己適合宣言）	 ★(金認証)	お客様の期待を超えるサービス提供者（第三者認証【有償】）
 ★★(紺認証)	独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者（第三者認証【有償】）	 ★★★(紫認証)	お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者（第三者認証【有償】）

《登録・認証の仕組み》

定められた規格 30 項目のうち、各認証の認定項目数に該当し、その他認定基準に該当する必要があります。規格項目を実際にチェックしてみましょう。

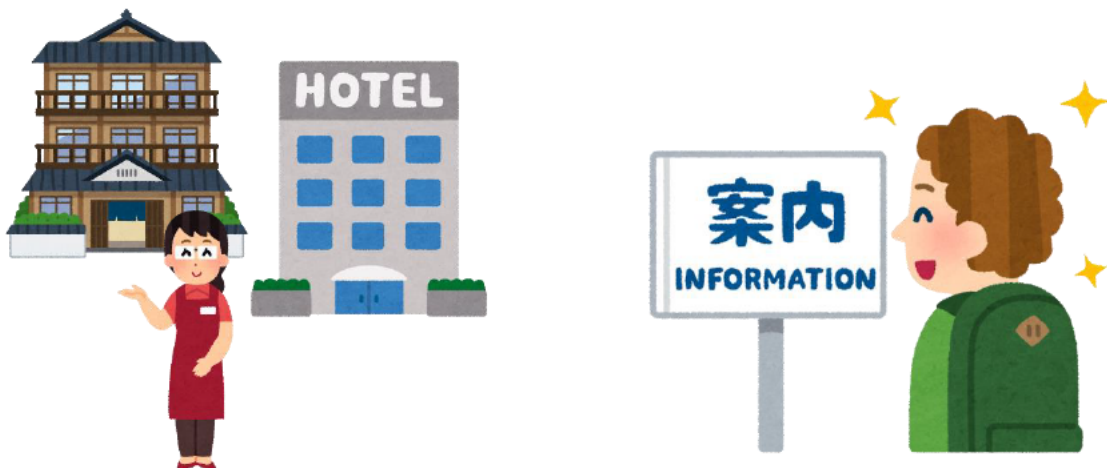


4. ステップアップ

情報提供に関する取組		✓
1	インターネットを活用した情報発信・問い合わせ対応	
2	初めてサービスを利用するお客様に対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールの整備 (例:パンフレット・ウェブサイト・メニューブック など)	
3	従業員同士や地域とのコミュニケーション・情報共有	
4	情報発信(例:チラシ、ウェブサイト、SNS※ など)の工夫 ※Facebook や Twitter などのソーシャル・ネットワーキング・サービス	
設備に関する取組		
5	ICチップ内蔵クレジットカードに対応した決済端末の導入	
6	安定したサービスなどを提供できるようなマニュアルの整備	
7	店内外サイン(例:トイレ、非常口、看板など)についての外国語表記、または訪日外国人にもわかりやすいピクトグラム※などの活用 ※何らかの情報や注意を示すための視覚記号(サイン)。「絵文字」「絵単語」などと呼ばれる。	
8	サービスを利用する上で、外国人が困りそうなことへの備え(例:独自の習慣や文化を知らないための不便やトラブルに備えた対応など)	
職場などの環境改善に関する取組		
9	お客様や従業員の健康や働き方に配慮した取組(例:分煙もしくは禁煙対応や定期健康診断、テレワークなど)	
10	誰もがサービスを利用しやすいような工夫(例:ベビーカー連れの方や障がい者、高齢者などにも利用しやすい工夫)	
11	定期的な5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)の取組	
12	お客様や従業員の安全対策についての定期的な点検や、必要に応じた設備の見直し・投資	
業務の改善に関する取組		
13	ITを用いた適切な会計処理と、売上集計・仕入(原価)などの効率的な管理	
14	バックオフィス業務(会計・税務、総務や倉庫管理など)を効率化する施策(もしくは効率化に向けた定期的な検討)	
15	接客レベル・サービスレベルについて定量的に把握し、改善に向けて検討・実施する仕組みづくり	
16	サービス品質向上に向けた定期的な取組(従業員教育など)	
17	顧客満足度や地域への貢献を高めるための PDCA(Plan・Do・Check・Action という事業活動の「計画」「実施」「評価」「改善」サイクル)の仕組みの整備と、その運用	
18	従業員の意見を把握し、意見を反映させる仕組みづくりと、その運用(従業員アンケートなど)	

5. ステップアップ

ツールの導入・用意に関する取組	
19	IT などを活用した、より接客に集中できるような仕組みづくりと、その仕組みに基づくきめ細やかなサービスを行える取組(例:接客用タブレット、顧客情報管理システムの導入など)
20	外国語でのサービス内容表示や説明ツールなどの用意
21	従業員が外国語での接客を行うための支援ツールの用意(例:英会話マニュアル、指さし会話集、アプリなど)
22	外国語版近隣マップの用意(各地域で作成・共有しているものでも可)
顧客理解・対応に関する取組	
23	経営理念の策定、及び自社の強み・弱みを見極めた上での、想定する顧客(地域コミュニティ含む)に対する戦略づくり(知的資産経営)
24	お客様や地域コミュニティの声を汲み取り、分析する仕組みづくり(例:アンケート実施や平時におけるコミュニケーションなど)
25	自社がターゲットとする外国人のお客様の文化などの理解、外国人のお客様に対しての接客ポリシーの設置
26	外国人のお客様と必要最低限のコミュニケーションが取れるような従業員教育(例:外国語会話フレーズの教育、No.21 の導入ツール(アプリなど)の使い方指導をおこなっているなど)
27	自社の顧客戦略や顧客ニーズ分析結果などを従業員に共有する仕組みづくりと、その運用
人材教育・育成に関する取組	
28	「心のバリアフリー」※に関する接客方針を整備し、従業員に浸透させる定期的な取組(指導・教育) ※施設整備だけではなく、高齢者、障がい者などの困難を自らの問題として認識することで心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力すること
29	外国人のお客様に対しての接客ポリシー(指針)を従業員が理解・徹底するための取組
30	外国語によるメール・電話での問い合わせ対応



おわりに

飲食、宿泊、食品、小売、また食・観光に関わるサービス産業に携わる人にとって、バランス感覚を持って仕事に従事することがとても大切です。

人を中心として動いているサービス業は、働く皆様方の中から生まれてくる「人となり」、つまり人間性や物事を心で受け止め、心、気持ちから行動に移していく精神面が重要です。また一方、それぞれの分野で働く皆様方が、プロフェッショナル(職業人)としていかに自分自身の仕事の技能や知識を高めていくかという理論面も大切です。

この「おもてなし取り組みサポートプログラム」冊子は、「おもてなし経営中堅・リーダー育成塾」で学んでいただいたホスピタリティ精神の在り方と物事を体系的に捉えていただく為の手引書です。

働く仲間の方々とこの冊子を教材の一つとして更なる質の向上を目指してご活用下さい。

