

## 【仕事の便利術】



上手なおもてなし（気配り・気遣い・思いやり）

# はじめに

## 仕事にも日常生活にも活かしたい “おもてなし”の心と技

“おもてなし”が大きくクローズアップされるようになりました。その背景にはいろいろなことがあると思いますが、「おもてなしの国・日本」として世界から注目を浴びていることを誇らしく感じる人も多いでしょう。

一方で、私たちの日常を見渡したとき、“おもてなし”どころか、人として当たり前のマナーや気配り・気遣いができていないなあ、日本人はいつからこうなってしまったのだろう…そんなふうに嘆きたくなることもあります。公共の場での振る舞い、態度、言葉遣い。あるいはもっと身近な人たちどうして、お互いを思いやり、相手に配慮した言動ができているかどうか、いま一度、振り返ってみる必要がありそうです。

あなたの職場はどうでしょう。誰もが気持ち良く働ける場になっていますか？ さわやかな挨拶や会話が交わされていますか？ 互いに尊重し合い、助け合い、協力し合う風土が醸成されていますか？

もし、居心地の悪さや仕事のしづらさ、あるいはぎくしゃくした人間関係などを感じるとしたら、そこには“おもてなし”が足りないのかもしれません。

私たち日本人に脈々と受け継がれてきた“おもてなし”の心と技。それは、「歓迎」や「歓待」といった言葉だけでは表せない、気配り・気遣い・思いやりを具現化したコミュニケーションだと考えます。実に細やかであるとともに、非常にダイナミックな力を秘めたものです。

あなたが潜在的に持っているはずの“おもてなし”を存分に発揮してください。お客様に対するおもてなしもあれば、一緒に働く人たちへのおもてなしもあるでしょう。さらに、気持ちの良い職場づくりや人間関係づくり、キャリア形成にもつながることでしょう。

このテキストは、まず第Ⅰ部でおもてなしの考え方や基本を学ぶことができ、第Ⅱ部でより具体的な立ち居振る舞いや、実践・応用の足掛かりになるような内容で構成されています。あなたの中にある“おもてなし”の心と呼び覚まし、日々の実践に役立つことを強く願っています。

# 目次

はじめに .....	3
<b>第Ⅰ部 「おもてなし」を理解し、気配り・気遣いのできる人になろう .....</b>	<b>5</b>
<b>第1章 いまこそ求められるおもてなしの心と技 .....</b>	<b>6</b>
1. 注目を浴びる「おもてなし」の本質は何か .....	6
2. こんなところに表れる気配り・気遣い .....	10
3. おもてなしを形にする接遇マナーと接遇コミュニケーション .....	16
◆研究課題1 .....	25
<b>第2章 歓迎の気持ちを相手の心に届けたい .....</b>	<b>26</b>
1. 笑顔は歓迎のシグナル——笑顔上手になろう .....	26
2. “スマイル・マーケティング”で成功をつかむ .....	31
3. 「歓迎されている」と実感してもらえる挨拶のポイント .....	34
4. “身だしなみ”は、相手に対する敬意を表す .....	38
5. 相手の気持ちに配慮した言葉遣いと話し方 .....	42
◆研究課題2 .....	46
<b>第Ⅱ部 人間関係と仕事に役立つ接遇コミュニケーションの実践 .....</b>	<b>47</b>
<b>第3章 敬意が伝わるスマートな立ち居振る舞い .....</b>	<b>48</b>
1. 相手はどう感じるか——想像力が思いやりある行為の出発点 .....	48
2. ちょっとした所作でも、印象はこんなに違う .....	52
3. 気持ちの良い所作、立ち居振る舞いの実際 .....	56
4. 礼儀作法に見る合理的な所作の秘訣 .....	64
◆研究課題3 .....	69
<b>第4章 上手なおもてなしで働きやすい職場づくりを .....</b>	<b>70</b>
1. こんな一言が相手の笑顔を引き出す .....	70
2. いつも職場で心がけたい気配り・気遣い .....	73
3. 立場をわきまえた敬意の表し方 .....	78
4. おもてなしの実践が、自身のキャリアアップにつながる .....	84
◆研究課題4 .....	87



# 第Ⅰ部

「おもてなし」を理解し、  
気配り・気遣いの  
できる人になろう

# 第1章

## いまこそ求められる おもてなしの心と技

1

### 注目を浴びる 「おもてなし」の本質は何か

#### 大丈夫？ 私たちの「おもてなし」

おもてなし

おもてなしという言葉には、柔らかく温かい響きがあります。2020年の東京オリンピック招致活動では、「おもてなし」がスローガンのようになっていたと思います。私たち日本人は海外から来る人たちを、お客様として手厚くもてなすことを宣言しました。

サービス業とはほど遠かった自治体でさえ「おもてなし課」を設置したり、市長が「おもてなし宣言」をしているところもあります。

人が人を大切にする  
相手を思いやる

なぜ、おもてなしがこれほどまでに注目されているのでしょうか。それは、**人が人を大切にする**ことや**相手を思いやる**ことを、あらためて見直そうとする機運があるからではないでしょうか。

現代は、忙しすぎて余裕がないためか、他人を思いやる気持ちに欠ける言動が多く見られます。特に朝のラッシュアワー。全速力で駅構内を駆け抜ける人がいます。電車の中は、我先に座ろうと席取りゲームが繰り返されています。知人の子供は、山手線のホームと電車の隙間に落ちてしまい、ランドセルによって、かろうじて下まで落ちずにすんだそうです。また、こんな状況では、妊娠中の女性や体が不自由な人は、安心して通勤することができません。このような状況が繰り返されている日本は、本当におもてなしを提供することができるのか心配になります。

## ちょっとした「おもてなし」で空気が変わる

ラッシュ時にバスに乗ったときでした。その日は混雑しているにもかかわらず、バスの中の**雰囲気が良い**と感じたのですが、その要因は、運転手さんにありました。運転手さんのアナウンスの声や話し方に温かさがあったのです。「発車します。おつかまりください」「恐れ入りますが、奥につめていただけますか」。聞き慣れたフレーズですが、言い方ひとつで、車内の**雰囲気が穏やか**になっていました。

雰囲気がいい

ちょっとしたことですが、とても効果的な「おもてなし」だなと実感したものです。

## いまこそ必要な社員どうしの「おもてなし」

ある企業から、**社員どうしのおもてなし**を考える研修をしてほしいと相談を受けました。理由は、お客様に対しておもてなしある言動やサービスができて、社員どうしの関係がぎくしゃくしているというのです。

社員どうしのおもてなし

そのような状況では、おそらく、お客様へのおもてなしも100%はできていないと思いました。最も身近にいる者どうしが相手を思いやることができないのに、お客様に対してだけ器用におもてなしをすることが本当にできるのでしょうか。

社員どうしの関係が希薄で、なんとなくよそよそしい**雰囲気**の職場は、居心地が良くありません。社員どうしが目を合わさずに話していたり、「ありがとう」のお礼の言葉がなかったりします。

職場の仲間は、自分にとって**関係の深い人**です。その仲間との関係がぎくしゃくしては、仕事もはかどりません。

関係の深い人

## 大切な相手への気配り・気遣い・思いやり

おもてなしは、**お客様をお迎えする**際によく使われる言葉です。来客の予定があると、応接室を掃除したり、お茶を用意したりして、**お客様をお迎えする準備**をします。なぜ、お迎えの準備をするのかといえば、お客様を大切にしているからです。お客様に失礼があつてはいけない、お客様と共に楽しい時間を過ごしたいなどの思いがあるからです。

お客様をお迎えする

お迎えする準備