

## 04| おもてなしのバリアフリー

お年寄りや障害のある方に、安心して小矢部市の観光を楽しんでいただくためには、それぞれの立場に応じた正しい介助方法などの知識を身に付け、それに適した心配りをするのが大切です。

### ● ご年配の方へのおもてなし

大きな声でゆっくり話すなど、相手のペースに合わせた応対が大切です。また、相手の様子を見ながら小さなサインを見逃さないよう、さりげない心配りを心がけましょう。

手助けが必要な場合は一声かけてからお手伝いしましょう。



### ● 障害のある方へのおもてなし

どんなに困っていても、いきなり体に触られたり、車いすを押されたりすると驚いてしまいます。困っている方には、まず「お手伝いすることはありますか」と、一声かけるのが大切です。また、障害のある方が安心して楽しめる観光情報やバリアフリー情報を知っておくことも大切です。

### ◆ 車いすの方への接し方

- ・ 車いすを使用している方にとって、私たちが立ったままでいると、長時間見上げることになったり、あるいは見下されているように感じる場合があります。少しかがむなど、車いすの方と目線を合わせて話をしましょう。
- ・ 同伴者（介助者）がいる場合でも、本人に直接話しかけ、本人の意思を確認するようにしましょう。
- ・ 急に車いすを止めたり方向転換をすると、身体のバランスを崩して思わぬケガをする恐れがあります。次の動作が予測できるよう、「では、ご案内します」「曲がります」「ブレーキをかけます」など事前の声かけをしましょう。

車いすを利用されている方の状況は様々です。高齢のため、ケガのため、身体にマヒがあるなど、それぞれの状況に応じた対応が大切です。

**◆視覚障害のある方への接し方**

- ・「あれ」「これ」「あちら」などのあいまいな表現を使わずに、場所を説明する時は「30cm左」「一步前」、ものを説明する時はそのものの名前、触れることのできるものは、相手の了解を得た上で触れてもらうなど、具体的な説明を心がけましょう。
- ・荷物や小物を動かしたら必ず元の場所に戻すか、移動した場所に手を導き、その場所を伝えましょう。
- ・食事を運んだときは「9時の方向にスープ」「12時の方向にサラダ」など、テーブルを時計の文字盤に見立てた“クロックポジション”で配列し、皿や器に相手の手を導き内容を説明しましょう。

**◆聴覚・言語障害のある方への接し方**

- ・聴覚障害のある人とのコミュニケーションは、手話・指文字・筆談・口話などがあります。どのような方法をとれば良いか、まず本人に確認しましょう。
- ・相手の正面を向き、はっきりした口の動きで、文節で区切って話しましょう。また、周囲に聞こえるように話さないなど、個人のプライバシーに考慮したコミュニケーションを心がけましょう。

**●海外からの観光客へのおもてなし**

道ばたで外国の方に声をかけられた場合、どう答えて良いか分からずに立ち往生してしまったり、言葉が分からないと立ち去ったりしては、小矢部市の魅力を伝えることはできません。身振り手振りを交えてでも真心のこもった対応を心がければその気持ちは必ず相手にも伝わります。まずは諦めず、ウェルカムの気持ちで接しましょう。

また、外国の方だからといって、日本人観光客に対するおもてなしと基本的には変わりませんが、**言葉・宗教・文化・価値観・習慣**などが日本人と大きく異なるため、より細やかな配慮や気配りが必要です。

おもてなしのポイントを知り、気持ちのこもった笑顔でお迎えしましょう。

**Attention****●フレンドリーで親しみやすい対応を**

言葉が分からなくてもジェスチャーで。

**●分け隔てないおもてなしを**

日本人よりはるかに差別に敏感です。

**●YES / NOははっきりと**

日本的な感覚のあいまいな物言いはトラブルのもとです。

## ● 各国からの観光客を理解しましょう

国民性や生活習慣などに関しては、国や地域により違いがあります。  
 例えば、海外の方は日本に比べると、感情表現が直接的で、主張や意見がはっきりしているため、日本的なあいまいな表現はトラブルを招きます。  
 各国からの観光客の特徴を理解し、個々の立場を尊重した対応を心がけましょう。



### 韓国からの観光客

- ◆日本が好きな人も多いが、日本が嫌いという人も多い
- ◆日本語を理解している人が多い
- ◆温泉を楽しみにしている
- ◆“日本三大〇〇”“日本一の〇〇”といった事柄に関心がある



### 中国からの観光客

- ◆日本語にあまり馴染みがない人が多い
- ◆観光よりも買い物目的という人が多い
- ◆来日するのは富裕層が多い
- ◆『熱烈歓迎』の看板や横断幕を大変喜ぶ



### 台湾からの観光客

- ◆親日家が多く、対日イメージは良好
- ◆年配の方は日本語が出来る人が多い
- ◆自国にはない『雪国・雪山』に関心がある
- ◆温泉を楽しみにしている



### 香港からの観光客

- ◆香港にはない自然に大変興味がある
- ◆観光は訪問先で、自ら数多く参加体験出来るものを好む
- ◆文化や歴史に対する興味はあまり深くない人が多い
- ◆ブランド思考



### 欧米からの観光客

- ◆1つの施設をじっくり観光する傾向が強い
- ◆寿司・天ぷらなどの日本食を楽しみにしている
- ◆日本の歴史・サブカルチャーを含める文化に興味がある
- ◆現金よりクレジットカードを使うことが多い

## 05 | プロのおもてなし

これまで書いてきた内容は『おもてなしの基本の心構え』ですが、やはり『職業（プロ）のおもてなし』はその上をいくものでありたいです。

ここでは接客業全般に必要な心構えやクレーム対応と、職種によって違う接客の流れや注意すべき点を業種別に示したので参考にしてください。

### ● 接客業に必要な心構え

接客業全般に必要な心構えを身に付けましょう。

#### 【基本マナー】

- **身だしなみ**…………… 清潔感のある身だしなみを心がけましょう。
- **表情**…………… 笑顔・活き活きとした表情で対応しましょう。
- **言葉づかい**…………… 正しい言葉づかいで対応しましょう。  
好印象を与える声の大きさ・話し方をしましょう。

#### 【観光案内】

- **小矢部市観光案内**…………… お客様の質問に対して施設・場所などの案内が出来るようにしましょう。
- **小矢部市の祭事**…………… 小矢部市の祭事の知識を持ちましょう。
- **小矢部市の土産知識**…………… 小矢部市の土産物についてアドバイスできるようにしましょう。
- **交通・道案内**…………… 質問の場所までの交通・道案内が出来るようにしましょう。

#### 【心配り】

- **ホスピタリティ**…………… お客様の意向に一生懸命応える姿勢で臨みましょう。  
お客様への目配り、気配りを忘れずに。
- **サービスの基本姿勢**…………… 何かトラブルがあった時には誠意を持って対応しましょう。  
お客様優先の姿勢を表現しましょう。  
先客優先でサービスしましょう。  
お客様を区別せず、公平にサービスしましょう。
- **外国人への対応**…………… 外国のお客様にも親切な対応をしましょう。
- **援助が必要なお客様**…………… 援助が必要なお客様に親切な対応をしましょう。

## ■ 見た目も大事、身だしなみ

### ● 第一印象を大切に！

第一印象は出会って数秒のうちに決まり、その55パーセントが外見によります。つまり、見た目の印象が大きな鍵を握っています。人は第一印象から好感・嫌悪感を抱き、いったん良くない印象を与えてしまうと、後々までその印象にとらわれがちになります。外見は相手に好印象を与える大きな力をもっています。

小矢部市に來られた方との“出会い”の前に、もてなすあなたの身だしなみを整えておきましょう。

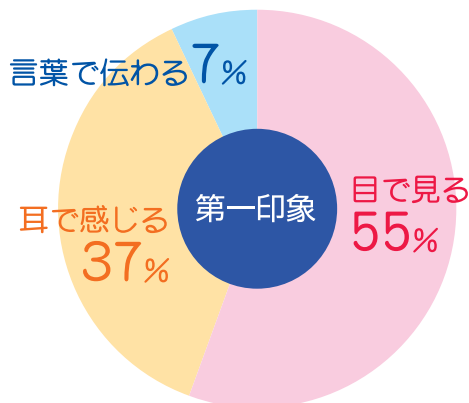
#### 清潔感

相手に不快な思いをさせないために、清潔な印象を相手に与えることが大切です。

#### 親しみやすさ

清楚で控えめな身だしなみは親しみやすく高感度アップです。派手すぎると相手に警戒心や嫌悪感を与えてしまいます。

### 【第一印象の内訳】



あなたの印象がお客様の心に焼きつき  
それが小矢部市全体の印象や評価につながります。

● **基本の敬語**

敬語は、普段から自然に使えるように身につけておきましょう。

◆ **敬称・呼称**

普通の表現	敬語	普通の表現	敬語
自分（1人称）	わたし、わたくし	夫婦	お二人さま
客（2人称）	お客様、〇〇さま	子供	お子さま
客（3人称）	あちら（そちら）の方	同伴者	お連れさま
男の人	男性の方	女の人	女性の方
勤務先	お勤め先	住所	おところ、お住まい

◆ **基本的な会話**

普段の言葉	丁寧な言葉
何の用ですか	どのようなご用件でしょうか
あなたは誰ですか	どちらさまでしょうか
ちょっとわかりません	わかりかねます
それはできません	いたしかねます
こっちの方ですね	こちらの方でございますね
ここに名前を書いて下さい	こちらにお名前をご記入下さい
安いですよ	お手頃な価格となっております／お値打ち品です
ちょっと高いですが	少々値が張りますが

◆ **お客様の動作は『尊敬語』、自分の動作は『謙譲語』**

普通語	尊敬語	謙譲語
する	なさる、される	させていただきます、いたします
居る	おいでになる、いらっしゃる	おります
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	参ります
知る	ご存じである	存じています
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
待つ	お待ちになる	お待ちいたします
見る	ご覧になる	拝見します
聞く	お聞きになる	お伺いいたします
(モノを)やる	下さる	差し上げます
(モノを)もらう	お受けになる	頂きます、お受けします

## ●クレーム対応

「トイレの水が流れない」「空調が効かない」「注文した内容と違う」など多くの不満やクレームが発生します。例えば「料理が出るのが遅い」と言われて「混み合っているので仕方ありません」という言い方をしては、火に油を注ぐようなものです。

苦情の原因がどこにあると、まず謝罪するのがルールです。クレーム処理には3つのポイントがあります。

### 1. 人を変える    2. 場所を変える    3. 時間を変える

ご立腹のお客さまには、時には本人ではなく上司が、場所・時間を変えて謝罪することも必要です。

## ◆クレーム対応の手順

### 心情理解とお詫び



何より先ず、お客様が不快な思いをされたことに対するの共感とおわびの気持ちを伝えます。

### 原因・事実を確認する



お客様のご不満や苦情の内容を、途中で反論せずに、まず一通り最後まで正確にお聞きします。

### 代替案・解決策の提示をする



確認した原因・事実をもとに、冷静に対応します。

#### ◆こちらに心使いの不足で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、迅速に対応した上で、お客様に貴重な情報を与えていただいた事への感謝の言葉を伝えましょう。

#### ◆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対応を。

### 再度のお詫びと感謝

クレームはファンを作る転機でもあります。対応次第で、お客様は一生のファンになってもらえる可能性もあります。クレームには、お詫びだけでなくわざわざ伝えて頂いた感謝の言葉も伝えましょう。

● 職種別の接客対応

 **飲食店編** ◆接客対応の手順

1 入店・お迎え ▶

・感謝の気持ちを込めたあいさつをしましょう。  
「いらっしゃいませ。」

**ポイント**

「いらっしゃいませ」に加え、「ようこそ」「こんにちは」や天気の話や出身地の話など、プラス声かけましょう。

2 店内へのご案内 ▶

・丁寧でスムーズなご案内をしましょう。  
・お待ちのお客様への配慮を忘れずにしましょう。  
「ご案内します。こちらへどうぞ。」

3 最初のサービス ▶

・水やおしぼりなどのサービス、メニュー表は丁寧に渡し  
ましょう。これらのサービスはご案内後、迅速に行いましょう。

4 注文を受ける ▶

・タイミング良く注文を受けるように目配りしましょう。  
・注文は必ず確認しましょう。

**ポイント**

メニュー表はおすすめ料理が目立つように工夫しましょう。  
「おやべ名物〇〇」「当店おすすめ！」

5 質問への返答 ▶

・メニューに関する質問には的確に対応できるようにしまし  
ょう。  
・またメニューに関する知識を豊富に、お客様の要望に応じ  
たおすすめが出来るようにしましょう。

**ポイント**

おすすめを聞かれた時に「おやべ特産の〇〇を使った△△が  
おすすめですよ。」とすぐに答えられるように、あらかじめ  
準備しておきましょう。

6 料理の提供 ▶

・料理の提供は迅速かつ丁寧にいきましょう。  
「お待たせいたしました。」

**ポイント**

器や鉄板が熱くなっている時は、「〇〇が熱くなっておりま  
すのでご注意ください。」と注意しましょう。

7 中間サービス ▶

・追加注文の依頼はすぐに応じましょう。  
・お済みかどうか確認し、丁寧に食器を下げましょう。  
・呼ばれたら「はい」と返事し、すぐに対応しましょう。

**ポイント**

下げて良い食器が分かりにくい時は「お下げしてよろしいで  
すか?」と聞いてから下げましょう。

8 会計・お見送り ▶

・会計はスムーズな手続きで対応しましょう。  
・お見送りは感謝の気持ちを込めてあいさつしましょう。  
「ありがとうございました」



### ◆基本のマナー

動作・立ち振る舞い	・背筋の伸びた姿勢・感じの良い立ち振る舞いで対応しましょう。
店 内 案 内	・トイレや席など場所をたずねられたときは丁寧に対応しましょう。
店 内 歩 行	・通路ではお客様に道をゆずり、あいさつしましょう。
待 機 中	・店内の様子を把握し、常にお客様を意識した態度を心がけましょう。

### ◆料理の満足度

料 理 の 満 足 度	・量、盛り付け、温度などお客様が満足出来る料理を迅速に提供しましょう。
-------------	-------------------------------------

### ◆しつらい

清 掃	・店内はもちろん、入口や周辺まで清掃をしましょう。
ト イ レ	・トイレの清掃と備品の補充はこまめに行いましょう。 ・外国人対応として『トイレトペーパーは水に流せる事』を表記しましょう。(特にアジア圏の方に対して)
演 出	・料理や店内装飾で季節感のある演出をしましょう。
メ ニ ュ ー	・清潔感のあるメニュー表で、分かりやすい価格表示をしましょう。
環 境	・心地良いBGMを流しましょう。 ・空調、室内温度は快適に設定しましょう。
分 煙	・禁煙席、喫煙席の区分をつくりましょう。

### ◆国や地域による習慣・文化の違い

国や地域によって生活習慣や食生活は大きな違いがあります。興味や関心も様々であるため、海外からのお客様をまとめて考えるのは好ましくありません。

特に宗教と食べられないものには要注意です。

<宗教と食べられないもの>

宗 教	食べられないもの
イ ス ラ ム 教	豚肉（ラード含む）、アルコール
ヒ ン ド ウ ー 教	肉全般（特に牛肉）、卵類も食べない人もいる
モ ル モ ン 教	たばこ、カフェイン、アルコール



## 小売店編

### ◆接客対応の手順

1

#### ディスプレイ 商品・価格表示 ▶

- ・商品や価格は見やすいように配置しましょう。
- ・ポップ（店内広告）などを使って商品をアピールしましょう。

##### ポイント

「おやべ名物〇〇」「人気NO.1!」などのポップ（店内広告）があると目にとまりやすいです。

2

#### 入店・お迎え ▶

- ・歓迎の気持ちを込めたあいさつをしましょう。
- 「いらっしゃいませ。」

##### ポイント

「いらっしゃいませ」に加え、「ようこそ」「こんにちは」や天気の話や出身地の話など、プラス一声かけましょう。

3

#### お客様のご要望 ▶

- ・会話の中でお客様のご要望を引き出す工夫をしましょう。

##### ポイント

何か探している様子の時は「何かお探ですか?」、そうでない時は天気の会話などから話しかけてみましょう。

4

#### 商品の説明 ▶

- ・分かりやすく丁寧な説明をしましょう。
- ・商品に関する知識を豊富に、お客様のご要望に応じたおすすみが出来るようにしましょう。

5

#### 購入決定 ▶

- ・ご購入の際、商品に不良はないかなど確認し、お客様に価格をしっかり提示しましょう。

##### ポイント

この時に、傷や汚れはないかを確認しましょう。お客様と一緒に確認してもらうのも良いでしょう。

6

#### 会計・包装 ▶

- ・会計はスムーズな手続きで対応しましょう。
- ・包装は商品の特性に合わせてきれいに仕上げましょう。

7

#### 商品お渡し ▶

- ・商品をお渡しする際は、両手で丁寧に扱きましょう。

8

#### お見送り ▶

- ・感謝の気持ちを込めてお見送りしましょう。
- ・購入しないお客様にも印象良くお見送りしましょう。
- 「ありがとうございました。」