

もてなしはマニュアルを超えて をテーマにします。

無言のメッセージ、有言のメッセージ

もてなしの前提にはお客様のニーズがあります。もてなす側はお客様のニーズを察知し、これに応えていかなければなりません。やっかいなのは、お客様がニーズを訴えるときに、メッセージがことばとはかぎらないことです。日本にはあうんの呼吸とか、ツーカーの仲といわれる文化があります。特にご年輩のお客様は、言わずとも察して、もてなしをしてほしいと期待される方が多いでしょう。では、メッセージがことばならニーズがつかみやすいかという、そうではありません。ことばによるコミュニケーションは案外あてにはなりません。言っていることがよくわからない。すれ違ってしまった…。誰でも日常的に経験します。伝えたいことを正確に伝え、正確に受けるためには、**コミュニケーションの技術がかなり必要**です。

もてなすプロはよい聴き手

お客様のご説明が簡単すぎたり、逆に長すぎてメッセージの内容がつかめないことがあります。また、周りに気をつかわれたり、女性の前で少々見栄を張られたりという場合、お客様は本当のニーズをダイレクトにおっしゃいません。そんな時でも、もてなすプロは声なきメッセージ、雑音だらけのメッセージを、全身全霊を傾けて聴きとります。お客様の顔色、まなざし、ふるまい、声の大きさや調子など、どこかにメッセージがかくれているか。本当のメッセージは何なのか。とにかくよい聴き手になるように努めます。もちろん状況が許せば、お客様にお伺いするのがいちばんです。その時の**ポイントはもちろん、よい聴き手になることです**。人はよく聴いてくれる相手に対しては、どんどん話をしたくなります。なるべく多くの情報をお話しいただけるよう、お客様の言い分をよく聴きます。ああでもないこうでもないと語るうちに、本当はこうして欲しかったと気づく方もおられます。情報が増えれば、こちらからの提案をすることもできます。

エチケットは守る、マナーは考える

エチケットは人づきあいをなめらかにするための常識的ルール。マナーは社交上の心、立場や状況によってとるべき態度、処置。とおっしゃるのは塩月弥栄子さんです。(大和出版「目くばり心くばり気ばたらき」橋本保雄氏との供著より)塩月さんは裏千家第14代家元のご長女で、マナーの権威として知られる方です。さすがにうまく言い当てておられます。どんな世界にもルール、規則があります。法律のそうです。会社の社則のそうです。これを守らないと、その社会の秩序が乱れます。エチケットは社交上のルールです。社交の場では見知らぬ人同士が交流いたします。お互いの真意がわからないのは不安です。勘違いによるトラブルがあったら困ります。エチケットを守れば、敬意を評していることが伝わります。エチケットは守るべきです。一方、マナーは考えるものといえます。マナーとは相手を思いやった上で行う態度、行動だからです。

マナーには心がある

社会が変われば社交上のルールは変わります。エチケットは万国共通ではありません。テーブルマナーが英式、仏式、米式などさまざまあるのがよい例です。お茶の作法も流派によって異なります。世界中のエチケットを覚えることはできません。だから考える力が必要です。考える力があれば、その場を正しく観て、ひとつ覚えのエチケットでも応用することができます。これがマナーです。但し、マナーとは相手を思いやった上で行う態度、行動です。エチケットをこざかしく使い回すことではありません。知り合いを見かけたらあいさつをするのがエチケット。取り込んでいたらとりあえず黙礼ですますのがマナー。塩月さんが説明されています。**もてなすマナーとは、お客様を想う心の現れ**です。もてなすエチケットはサービスマニュアルに書けます。もてなすマナーは書けません。書けるとしたら、それは基本事例。参考になりますが、ルールにはなりません。ひとりひとりのお客様を想う時、マナーはその都度異なるものなのです。

- 1) 日本にはどのような文化がありますか？ () () ()
- 2) 伝えたいことを正確に伝え、正確に受けるには何が必要ですか？ ()
- 3) もてなしのプロは何になることが大切ですか？ ()
- 4) エチケットとは… ()
- 5) マナーとは… ()
- 6) もてなすマナーとは何ですか？ ()