

2015年11月10日掲載

「裏表なく接する」

先日、道内の地方都市に出張し、帰りの特急の時間まで駅前の喫茶店で休んでいた時のことだ。コーヒーを頼んだ私に、店主の年配の女性が「よかったらどうぞ」と自家製の漬物をサービスしてくれた。ちょっとした、このおもてなしがうれしかった。

最近はホテルやウェディング会場で事前に参加者に食べ物のアレルギーがあるか確認するところが増えている。私は以前、ある飲食店でコースを頼んだ際に、食べられないものを聞かれたので答えると、「その食材を使わないようにしますね」と配慮をしてくれた。お客に食事を十分楽しんでもらいたいという気持ちが伝わってきた。

「おもてなし」は「持て成し」「表裏なし」だと聞いた。「モノ（商品やサービス）を持って成し遂げ、裏表なく接する」ことなのだろう。どうしたら相手に喜んでもらえるか、満足してもらえるかを考えることが大切である。

例えばお客様を名前と呼ぶと親しみが湧き、「おはようございます。今朝は寒かったですね」と、あいさつの後に一言添えると会話が弾むきっかけになる。基本的なマナーに少しおもてなしの所作を加えるだけで相手への印象も変わってくる。

北海道では近年、外国人観光客が増えている。習慣や食べ物の違いを学び、異文化を受け入れるお客様の視点に立った対応が、今後さらに求められてくるのではないだろうか。日本ならではの「おもてなし」で地域の魅力を発信していきたい。

(毎日新聞)