

0. タイトル (500×300 scale 1/3)

A 案



B 案

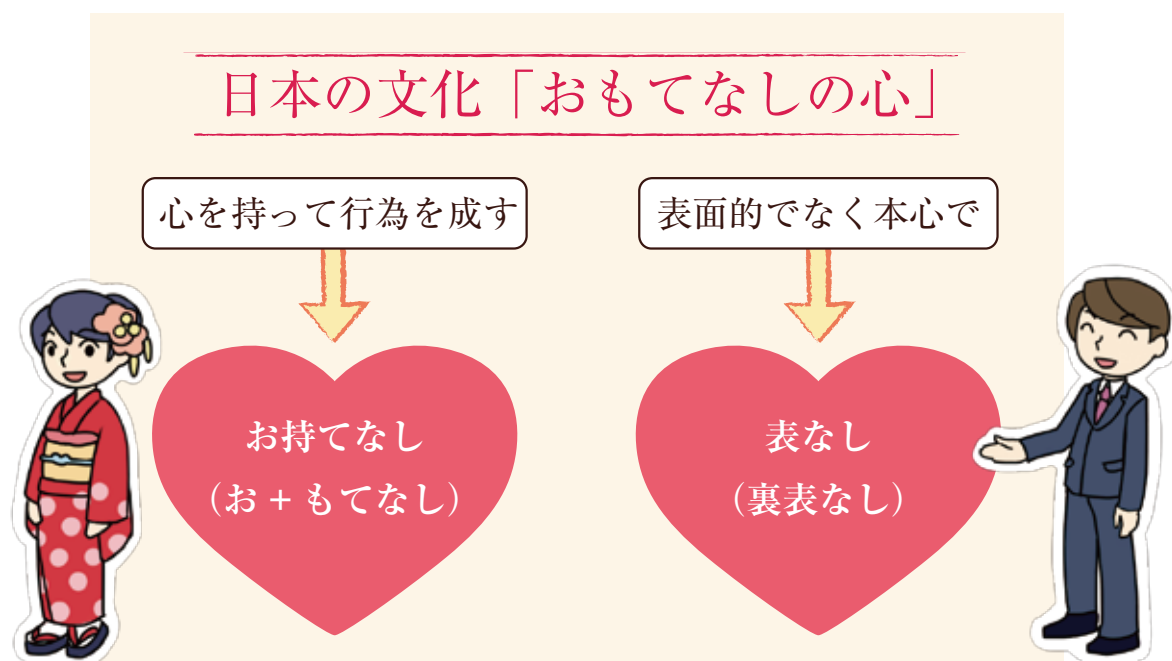


1. おもてなしとは (B1 scale 1/4)

おもてなしの心

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴い、今後、台東区には、国内外から多くのお客様が訪れます。

是非、台東区全体でお客様を「おもてなしの心」で迎えましょう。



❖ 「おもてなし」とは？

「おもてなし」の語源は、「持て成す」に丁寧語の「お」を付けた言葉であり、また表も裏もない「表無し」であるとも言われています。

日本の心「おもてなし」とは、表面的ではなく本心で相手を気遣い、心をもって何かをして差し上げる「待遇」とも言えるでしょう。

❖ 「サービス」と「おもてなし」の違い

「サービス」の語源はラテン語の「servire」であり、「奴隷 (servus)」というニュアンスが含まれ、主従関係が発生します。ホテルやレストランのサービスには、サービスチャージやチップといったお金の概念が存在します。

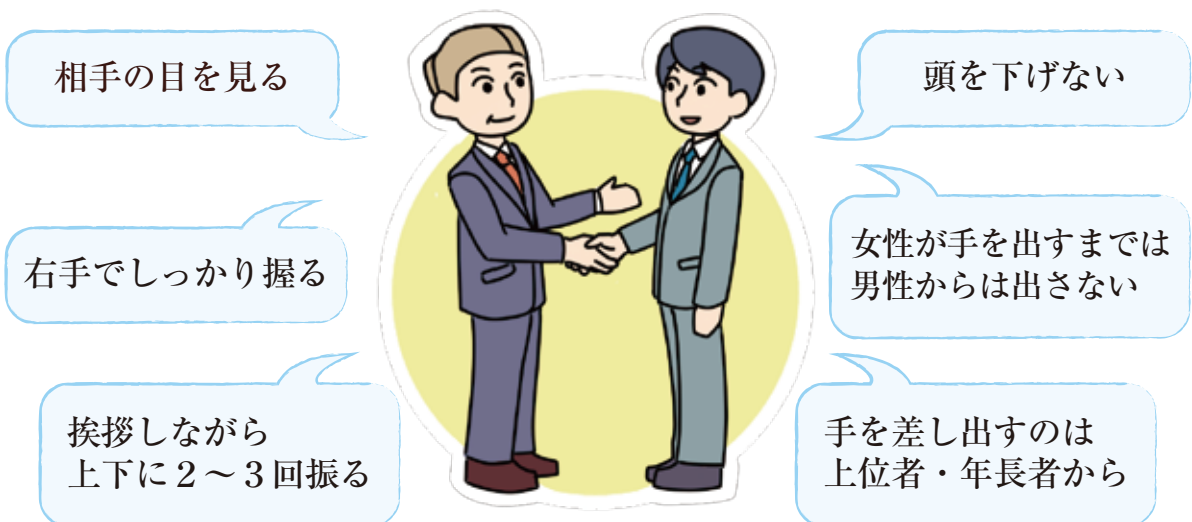
一方「おもてなし」にはお金の概念はありません。「おもてなし (hospitality)」の語源は、ラテン語の「hospes」であり、「hospital(病院)」と語源を共にし、表裏の無い心で見返りを求めない対応であるとも言われています。

2. おもてなしはグローバルマナーから (B1 scale 1/4)

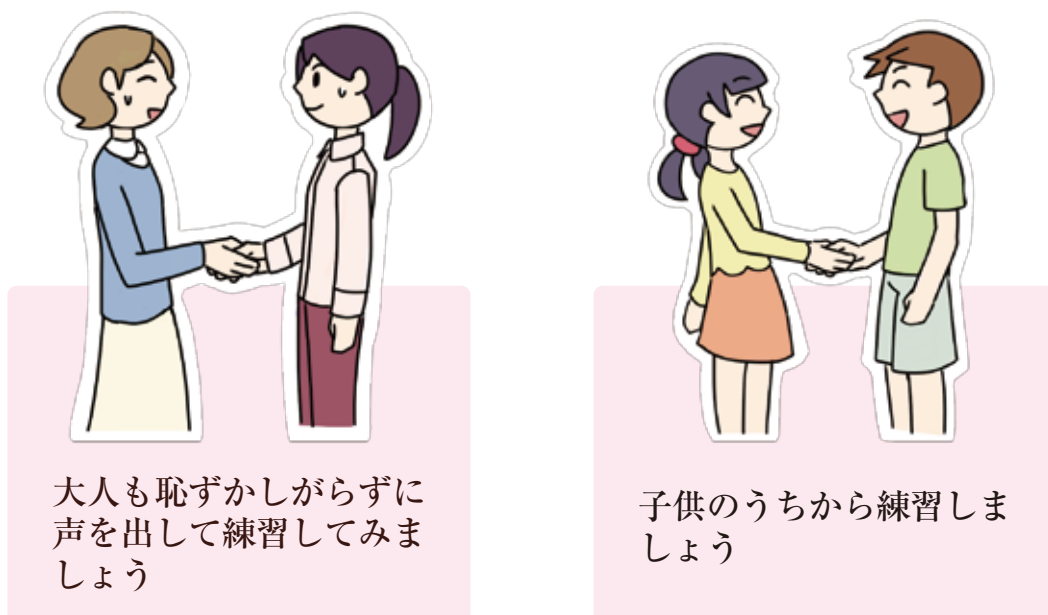
おもてなしは グローバルマナーから

❖ あいさつは握手で

日本人のあいさつといえば、お辞儀ですが、海外では握手が基本です。
このように、日本のマナーとグローバルマナーには違いがあります。
2020年に向けて、グローバルマナーを身につけましょう。



❖ 握手の練習をしてみましょう



3. 訪問時のマナー (B1 scale 1/4)

訪問時のマナー

❖ ノックの回数はいくつ？

外国人をお迎えしたその部屋を訪れるとき、ノックは何回すればよいでしょうか。



2回のノックは、空室を確認するトイレノックと言われ、トイレ以外に用いるのは失礼にあたります。



プロトコールマナー (国際標準マナー) で定められているノック回数は **3回** または **4回** です。
大切な人を訪ねる「入室を確認する」ノックは必ず3回以上しましょう。



❖ 意外と知られていない コートのマナー

コートは玄関に入る前に裏地を表に向けてたたむのがマナーです。

コートはちりやほこり、花粉がつくため、相手先への配慮が必要なためです。



4. 1946年当時のオリンピックマナー教育 (B1 scale 1/4)

1964年当時の オリンピックマナー教育

1964年東京オリンピック・パラリンピック競技大会当時は、まだ直接外国人を見たことがないという国民ばかりでした。目の色も髪の色も肌の色も体格も違う、言葉も違う外国人にどのように接するか、どのようにおもてなしをするかといったオリンピックマナー教育が必要でした。

❖ おもてなし教育

東京都は、都民・国民の公德心を高めることが、外国人へのマナー・おもてなしだと教育しました。当時はまだ電車の中でタバコを吸う人もいました。



出典：東京都オリンピック準備局パンフレットより

❖ 観客としてのマナー

記録や技術の向上ばかりではなく、スポーツマンシップやスポーツを正しく見る態度や、人種・民族のいかに問わずに公平な立場で拍手をおくることが大切です。



出典：1964年文部省『オリンピック読本』

5. 和食と箸づかい 1 (B1 scale 1/4)

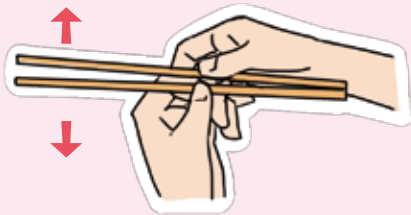
和食と箸づかい

和食は平成25年12月4日にユネスコ無形文化遺産に登録されました。外国人は和食にとっても興味をもっていますので、箸の使い方を教えてさしあげましょう。

箸の割り方



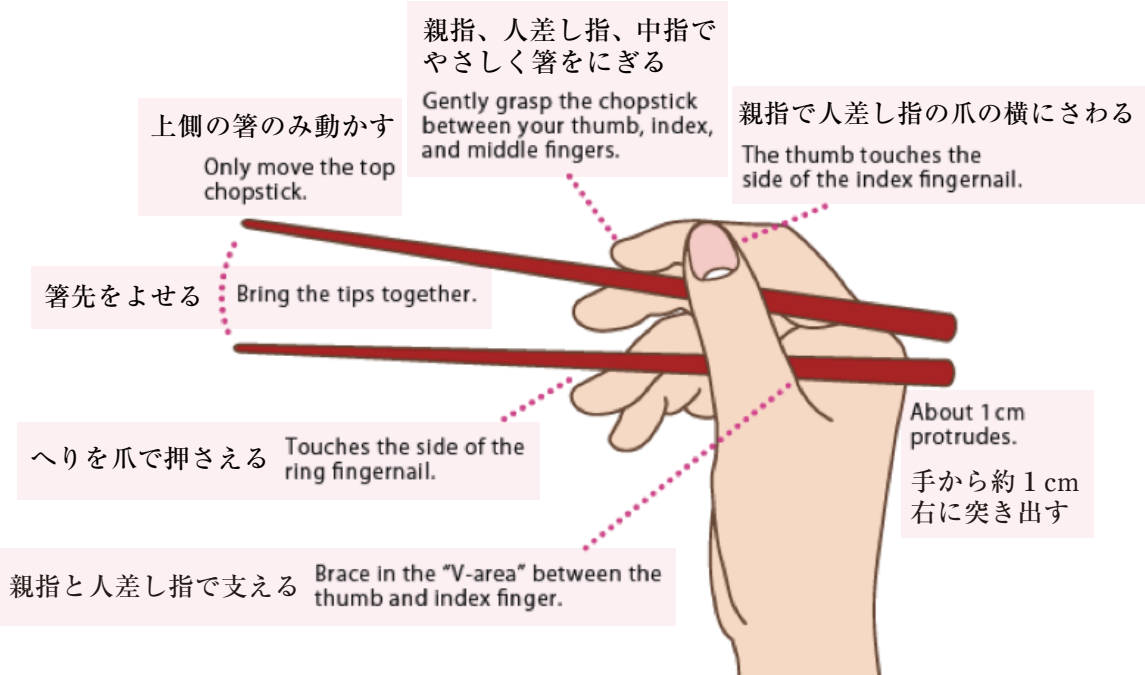
割り箸を割るときは、扇を開くように**タテ**方向に割りましょう。



ヨコ方向に割ると、隣の人にぶつかることがあります。



箸の使い方



6. 和食と箸づかい 2 (B1 scale 1/4)

❖ これはNG!

hesitate
迷い箸



どれを食べようかと
箸をうろうろさせる

Drop liquid
涙箸



箸でつまんだ料理か
ら汁を滴らせる

Stand
立て箸



ご飯に箸を立てる

tear
ちぎり箸



箸を片手に1本ずつ
持ち料理をちぎる

draw
よせ箸



箸で器を引き寄せる

Hold together
握り箸



箸を持った手で器を
持つ

bridging
渡し箸



箸を器の上に渡すよ
うに置く

search
採り箸



箸で料理をよりわけ

Lick the tip
ねぶり箸



箸の先を舐める

pierce
刺し箸



料理を箸で突き刺す

bite the tip
噛み箸



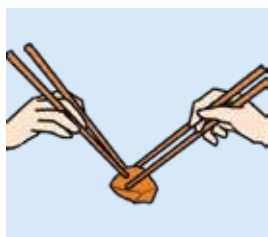
箸の先を噛む

drum stick
たたき箸



箸で器を叩く

pass
拾い箸



箸から箸へ料理を
渡す

grasp
握り箸



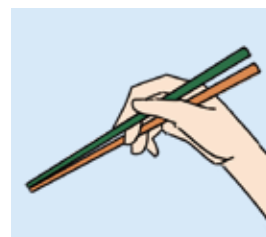
箸の柄を片手で握り
使う

cram
込み箸



箸で口の中にいっぱい
食べ物を詰め込む

unpaired
違い箸



異なった箸を使う

コラム お酒の作法

お酒はお客様の前から注ぐのが基本です。テーブルが大きくて前から注げない場合は、席の右から注ぎましょう。右から注げない場合は「左から失礼します」とひと言言うのがマナーです。

❖ 注ぎ方

ビール



ラベルを上に向けて
両手でお酌する

日本酒



注ぎ口を杯から少し
離してお酌する

ワイン



なみなみと
入れすぎない
ように！

グラスの最もふくらん
だ部分を上限に注ぐ

❖ 注がれ方

日本酒



杯をテーブルに置いた
ままの”置き注ぎ”は
避けて、杯を持って注
いでもらいましょう

ワイン



グラスを持ち上げた
り、触ったりするの
は避けましょう

❖ 乾杯



グラスをカチンッと
鳴らさず、顔の高さ
まで上げて、目と目
を合わせて乾杯しま
しょう

日本文化でおもてなし

❖ 書道でおもてなし

来日する外国人は日本の文化にとっても興味を持っている方々が多くいます。書道、華道、茶道などを紹介するととても喜ばれます。

書道で喜ばれるのは、自分の名前、お父さんの名前、お母さんの名前、恋人の名前を漢字に当てて書いてさしあげることです。毛筆でなくても、便箋にペンで書いて差し上げるだけでもとても喜ばれます。



❖ 着付けでおもてなし

外国人は和服にとっても興味を持っており、“KIMONO”という言葉で通じます。

夏なら浴衣、冬ならウールのアンサンブルなど、簡単に着せてあげられる着物で是非着付けのおもてなしをしてみましょう。

