

台東区

「おもてなし」 パネル展

～2020年東京オリンピック・
パラリンピックに向けて～

主催：台東区

監修：グローバルマナーズプリングス 代表 江上いずみ 氏

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。

日本の文化「おもてなしの心」

心を持って行為を成す

表面的でなく本心で



おもてなし
(お + もてなし)



表なし
(表裏なし)

❖ 「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、「奴隸 (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言われています。

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。

相手の目を見る

頭を下げない

右手でしっかり握る

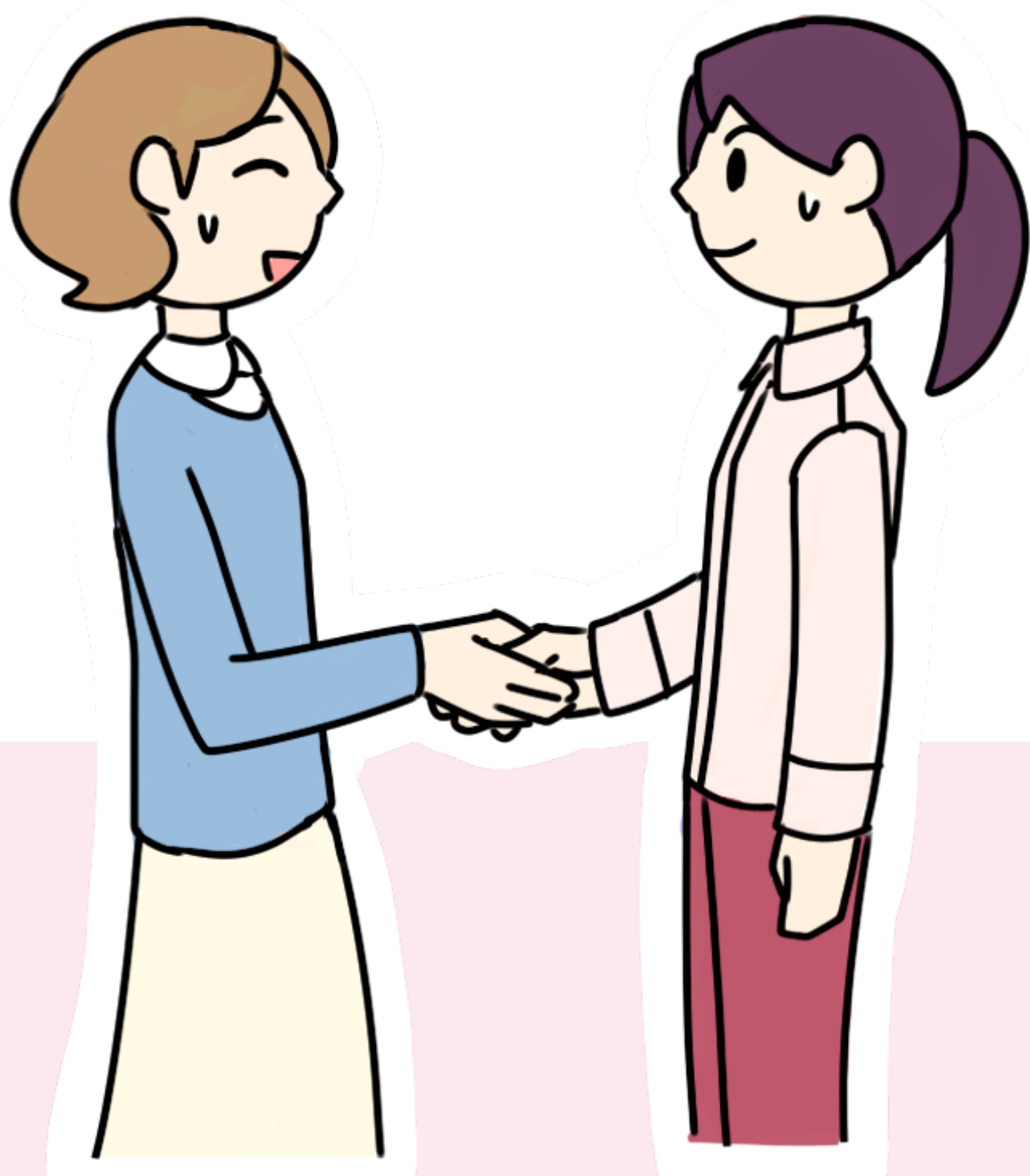
女性が手を出すまでは
男性からは出さない

挨拶しながら
上下に2～3回振る

手を差し出すのは
上位者・年長者から



❖ 握手の練習をしてみましょう



大人も恥ずかしがらずに
声を出して練習してみま
しょう



子供のうちから練習しま
しょう

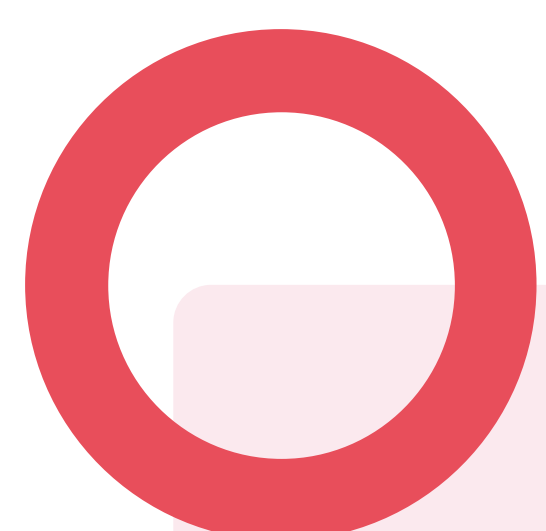
訪問時のマナー

❖ 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中表（裏地を表に向ける）に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。

