

第5章

漁業体験における 「おもてなし」

2013年の国際オリンピック総会での「おもてなし」スピーチやインバウンド客の増加を背景に、様々な場面で「おもてなし」という言葉を耳にする機会が増えています。

「おもてなし」は、平安時代に書かれた「源氏物語」にも登場する日本古来の言葉で、その語源は「モノをもって成し遂げる」の「もてなし」に丁寧語の「お」をつけたもの、あるいは「表裏(おもてうら)のない心」でお客様をお迎えすること、ともされています。

つまり、「おもてなし」とは、「お客様に敬意を払い、表裏のないまごころを持って応対すること」といえるのではないのでしょうか。

本章では、「おもてなし」の基本的な心構えや実践する上で前提となるお客様へのマナー対応、漁業体験プログラムの中での具体的な「おもてなし」などについて解説していきます。また、「おもてなし」の意識やレベル向上に向けた取り組み例についてもご紹介します。

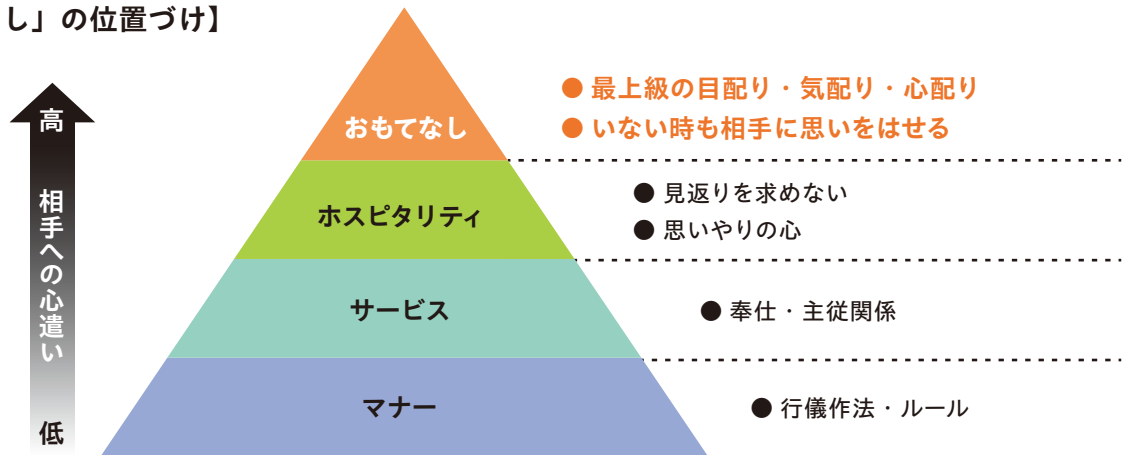


1 「おもてなし」とは？

(1) 「おもてなし」とマナー、サービス、ホスピタリティの違い

「おもてなし」と同じような言葉として、マナー、サービス、ホスピタリティというものがありますが、それぞれの意味合い、相手に対する心遣いのレベルの高さには違いがあります。

【「おもてなし」の位置づけ】



お客様への心遣いは「おもてなし」が最上位ランクに位置します。「おもてなし」は、一人ひとりのお客様に対し、「いかに喜んでもらえるか、満足してもらえるか」を常に「目配り・気配り・心配り」をもって考える、最上級の「心遣い」であるということをしっかり認識しましょう。

(2) 「おもてなし」はファンやリピーターづくりのカギ

期待を上回るすばらしい体験プログラムを提供できたとしても、「おもてなし」を疎かにしてしまうと、お客様は不満や怒りを感じます。

一方、当初の期待を大きく上回る「おもてなし」は、お客様の満足度を高め、感動を生みます。満足度の高さや感動は、ファンやリピーターづくりには欠かせません。「おもてなし」は、相手の期待を上回ることが何よりも重要になります。

『●●町の漁師の●●さんの「おもてなし」は最高！是非また会いにいきたい』といわれるような、最高の「おもてなし」を目指してみたいでしょうか。

【「おもてなし」に対するお客様の心理と行動】

期待 > 結果



不満・怒り

- 二度と来ない
- クレーム
- 批判拡散

期待 = 結果



当然

- 来る可能性がある
- 機会があれば来る

期待 < 結果



満足・感動

- また絶対来る
- ファン・リピーター
- 高評価拡散

(3) 「おもてなし」の心構え

次に、お客様の満足度をより高める「おもてなし」の実践に向けた基本的な心構えをあげていきます。最初から全てを意識して実践することは難しいかもしれませんが、まずは基本を押さえ、お客様の期待を上回る最高の「おもてなし」を目指しましょう。

「おもてなし」の心構え

①「感謝」「歓迎」の気持ちを持ちましょう

まずはお越しいただいたことへの感謝と歓迎の気持ちでお迎えしましょう。

②心にゆとりを持って、笑顔で「おもてなし」

笑顔は最高のサービスです。笑顔はスムーズなコミュニケーションのきっかけになります。心にゆとりを持ち、親しみのある自然な笑顔を心掛けましょう。

③明るく、元気な「あいさつ」からスタート

お客様と初めてお会いする時は、明るく、元気で、さわやかなあいさつを心掛けましょう。第一印象は非常に大切です。

④お話はゆっくり、わかりやすく、丁寧に

お話する時は、「ゆっくり、わかりやすく、丁寧に」を意識しましょう。現地の方言を楽しみにしているお客様も多いですが、重要な説明などは平易でわかりやすい言葉遣いを心掛けましょう。

⑤お客様の名前を覚えましょう

お客様を「●●様」と呼び出すと、親近感が増します。お客様の名前と顔はできるだけ早く覚えるようにしましょう。

⑥お客様への親身な目配り・気配り・心配り

「おもてなし」のもっとも基本的な部分ですので、しっかり意識しましょう。

⑦まずはお客様の話を聞きましょう

お客様の中には無理なことを要求される方もいますが、まずは要望を聞き、一旦受け止めた後でお断りするようにしましょう。

⑧高齢者や子供連れのお客様には特別な気配りを

お客様への公平な対応は基本ですが、高齢者や子供連れのお客様などには特別な気配りが必要な場面もありますので、柔軟に対応しましょう。

- ・ 漁船の席順や乗降時の補助、手荷物持ち運びサポート
- ・ 夏場の熱中症などの体調変化への声掛け
- ・ 子供用メニューの準備 など

2 マナーの基本

「マナー」は、人と人が快適で良好な関係を築くために必要な行儀作法やルールのことです。「おもてなし」を実践する上で最も基本的な部分であり、普段の日常生活の中でもごく当たり前に使われていますが、意外とできていないことも多いのではないのでしょうか。ここからは、「おもてなし」実践の基礎となるマナーについて詳しく解説していきます。

マナーの6つの要素

基本的なマナーを構成する要素は、右の6つがあります。それぞれの要素について見ていきましょう。



(1) 挨拶

人とのコミュニケーションは、挨拶から始まります。挨拶の具体的な効果や心掛けるポイントは、次のとおりです。

挨拶の効果

- ・よりよい人間関係づくりのきっかけとなる
- ・相手を確認し、歓迎の気持ちを伝える
- ・活動のはじまりと終わりの切り替えをつくる
- ・相手の認知欲求を満たすことができる

挨拶で心掛けるポイント

① 相手の目を見て挨拶しよう

歓迎の気持ちを伝えるためにも、相手の目をしっかり見て挨拶しましょう

② 自ら積極的に挨拶しよう

自分から積極的に挨拶することで相手との距離を縮めましょう

③ 挨拶は明るく、はっきりと気持ちをこめて

挨拶は相手に聞こえなければ、していないことと同じことです

④ 挨拶 + ひとことを心掛けよう

挨拶にひとこと付け加えると会話が弾むきっかけになります
【例】「おはようございます!今日は最高の天気で良かったですね!」

(2) 笑顔

にこやかな笑顔は相手に好印象を与えます。笑顔には次の3つの効果があるといわれています。

笑顔の効果

- 笑顔で緊張感を解きほぐしたり、打ち解けた雰囲気を作る
- イライラ感や不快感を取り除く
- 笑顔でお客様を引き込むことができる

「目は心の窓」と言われるほど多くを語ります。目元から笑顔が作られると、自然と発した声にも温かさがにじみでます。次のセルフチェックで自身の笑顔を確認してみましょう。

笑顔のセルフチェック



CHECK!

- 目元から笑顔が作られていますか？
- 唇の両端(口角)は上がっていますか？
- まごころのこもった温かみのある声が出ていますか？

「おもてなし」を実践する上で、心からの歓迎を表す上でも笑顔は欠かせないものですが、クレーム対応など笑顔が相応しくない場面もありますので、状況に応じて笑顔にも気を配ることが大切です。

(3) 返事

お客様に声を掛けられた時の返事もマナーとして大変重要です。呼んだのに返事がなければ、お客様は「無視された」「軽視された」という不快な気持ちになってしまいます。呼ばれた相手にしっかりと届く返事を心掛けましょう。

返事のポイント

- はっきり「はい」と、すぐに返事をする
- 相手の目を見て返事をする
- 呼ばれたら相手の元へすぐに行く

(4) 態度

相手に伝える態度には、表情、身振り、手振り、姿勢、視線、しぐさ、相手との距離感などがあります。その時の気持ちは自然と態度に表れてしまうものですが、その態度からメッセージをどう読み取るかは相手の捉え方次第となります。

単なるクセだと思っている「態度」がマイナスのメッセージになっているケースもありますので、相手が受け取るメッセージのイメージをつかんでおきましょう。



CHECK!
プラス
イメージ

- 相手の目を見て話す
- 笑顔がある
- 背筋が伸びている
- 気持ちに余裕がある
- 状況に応じたお辞儀ができる(会釈、敬礼等)



CHECK!
マイナス
イメージ

- 腕組みをしている
- ポケットに手を入れている
- 背筋が曲がっている
- 視点が定まっていない
- 体が揺れている





(5) 身だしなみ

目から入る印象には、態度の他に身だしなみがあります。身だしなみは相手に対する敬意の表れであり、相手がどう感じるかという配慮が必要です。漁業体験時にビジネスレベルの身だしなみまでは必要ありませんが、お客様に不快な思いをさせない最低限の身だしなみの確認は必要です。身だしなみのポイントは次の3つになります。

明るさ	さわやかで親しみやすい印象が大切です。派手すぎるものは控えましょう
清潔感	服の汚れ、髪の毛の乱れ、口臭などは相手に不潔感を与えます
機能性	目的にあった服装を心掛けましょう

(6) 言葉づかい

敬語は相手への敬意を表し、相手の状況や関係性に応じて使い分けられると、おもてなし度もアップします。ただし、敬語の使い過ぎは禁物です。例えば、漁業体験中に漁師から標準語の敬語ばかりで話かけられるとお客様はどう感じるでしょうか。マナーの面では問題ありませんが、きっと強い違和感を覚えるはずです。これでは、お客様の満足度を高める「おもてなし」にはつながらないのではないのでしょうか。

お客様との関係性や場面・状況に応じて、地元の言葉・方言や敬語を適度に使いながら、お客様を楽しませる「言葉づかい」を心掛けましょう。

ここまで「おもてなし」「マナー」について解説してきましたが、ここからは体験プログラム行程の中で、さらにお客様に喜んでもらえる、満足度を高めるための「おもてなし」例をご紹介します。全てを実践することは難しいかもしれませんが、出来ることから取り組んでみてはいかがでしょうか。

(1) 体験プログラム実践前

体験プログラム実践前の「おもてなし」

お客様（家族・団体等）にあわせた、コースアレンジを考える

定型コースが基本ですが、お客様によって好みをあわせる工夫も

旅行の目的（記念日）を確認し、特別な日ならサプライズを考える

言葉・品物、何でも OK。高価なものは不要。サプライズが大事!

前日に予約確認や天候の状況などの挨拶コールやメールを送る

事前に現地の情報を提供することで安心感 UP。当日もスムーズに進行!

漁船や体験場所は綺麗に掃除する

漁船や体験場所は綺麗に掃除してお迎えしましょう!

もしもの為に避難経路は毎回確認する

事故や災害はいつ起こるかわかりません。都度確認しましょう

前日の暴飲暴食は控え目に。万全な体調でお出迎えする

万全な体調でお客様の思い出づくりのお手伝いを心掛けましょう



(2) 体験プログラム実践中

体験プログラム実践中の「おもてなし」

普段通りの服装（作業着）でも、清潔感には気を付ける

漁師スタイルの服装がベスト。そして、清潔感も重要!

お客様は必ずお出迎えをする

お客様より早く集合場所へ到着してお出迎えするのは「基本中の基本」です

ウェルカムボードでお出迎え

お客様のお名前が書かれたボードを掲げて歓迎しましょう!

「ようこそお待ちしていました」の気持ちで心から歓迎する

心から歓迎すると表情もほころび、第一印象がUPします!

あいさつの後は、「笑顔の自己紹介」で打ち解けましょう

笑顔の自己紹介で一気に好感度と期待度がUP!

事前情報を会話にはさむことで親近感がUPします

訪問目的や興味など、事前に入手した情報を会話に挟み、親近感を高めましょう

船や体験場所の安全を意識。危険な場所ではそっと手を

体験場所まで導線は安全ですか?必ず事前に確認しましょう

お客様の体調（船酔い等）にあわせて、体験プログラムを調整する

お客様の体調に不調が見えるときは、コース変更や時間調整を行いましょう

その日やその時間で特別な情景などがあればご案内する

夕日が綺麗など、その日、その場所ならではの情景をご提供

(3) 体験プログラム実践後

体験プログラム実践後の「おもてなし」

記念写真で「思い出づくり」をご提供

「旅の思い出」を写真で「見える化」してリピーターづくりにつなげましょう

最後まで笑顔でお見送り

地元の人たちの笑顔でのお見送りも、お客様にとって「良いお土産」となります

帰りに立ち寄れる地元の穴場スポットなどの情報提供も

「ここしか」「ここだけ」の情報もお客様は期待しています

帰着後に合わせてサンキューレターとアンケートをお送りする

お礼と一緒にアンケートで課題やニーズをつかみましょ

お客様アンケートの結果を関係者で共有して次に活かす

アンケート結果は関係者で共有し、問題や改善点は次回以降に活かしましょう

顧客データを活用したDMなどでリピーターづくりを

顧客データ管理をしっかり行い、定期的なDMなどでリピーターづくりを

SNS発信は小まめに、写真や動画で常に最新情報を発信

SNS発信は重要な誘客ツール。お客様の「また行きたい」を引き出しましょう

4 「おもてなし力」の向上

ここまで「おもてなし」に関して、様々な角度から具体例も交えて解説してきました。「おもてなし」のイメージは十分できたかと思いますが、本章の締めくくりとして、さらに「おもてなし力」を高めるための方法をご紹介します。ぜひ取り組んでみてはいかがでしょうか。

(1) 「おもてなし」の振り返り

プログラムを通じて「おもてなし」を実践した際は、活動中の自身の言動やアンケートなどで寄せられたお客様の声をもとに、振り返ってみることが「おもてなし」の定着や向上には不可欠です。以下に主なチェックポイントをあげましたので、自身の「おもてなし」を振り返ってみましょう。

【おもてなし振り返りチェックシート】

表情	
✓	にこやかな笑顔で対応しているか
✓	目元や口角に気をつけているか
✓	相手の目を見て対応しているか
挨拶	
✓	大きく、明るい声で挨拶できているか
✓	お客様の目を見て笑顔で挨拶しているか
✓	自ら進んで挨拶しているか
態度・言葉づかい・身だしなみなど	
✓	明るい声でハキハキと対応しているか
✓	呼ばれたら、きちんと返事しているか
✓	お客様にゆっくり、わかりやすく、丁寧に話しているか
✓	お客様に失礼な態度で対応していないか
✓	お客様の立場になって話を聞いているか
✓	清潔感のある身だしなみができているか(髪型、服装など)
その他	
✓	体験場所、漁船、漁港内施設などは綺麗に掃除しているか
✓	歓迎・感謝の気持ちを持ってお出迎え・お見送りができているか
✓	体験中も目配り、気配り、心配りの気持ちを持って対応しているか
✓	体験後のアフターフォロー、感謝メールなどを行ったか

(2) 「おもてなし研修会」の開催

「おもてなし力」の向上には、やはり専門家による指導・アドバイスが最も有効です。現地に専門家を招いて、プログラムに参加するメンバーや連携する事業者（飲食店、宿泊施設）などを対象とした「おもてなし研修会」を開催しましょう。

【研修プログラム内容案】

	研修形態	主な内容
旅マエ	座学	お客様をお迎えする前にどのような準備が必要かを学ぶ
旅ナカ	実践	お客様のお出迎え～体験～お見送りまでを、研修講師と一緒に実践することで「おもてなし」のレベルアップを図る
旅アト	座学	アンケートの活かし方やSNSの活用方法、リピーター化に向けた効果的な取り組み事例などを学ぶ

(3) 「おもてなしマニュアル」の作成

実際の体験プログラム運営の中での「おもてなし」の成功事例や、研修会講師などの専門家のアドバイスも参考にしながら、行政などとも連携して地元オリジナルの「おもてなしマニュアル」を作成してみましょう。ただし、作っただけでは意味がありません。関係者でしっかり読み合わせを行い、プログラムの中で実践していくことで「おもてなし」の定着や向上につなげていくことが重要です。

繰り返しになりますが、お客様の期待を上回る「おもてなし」は、お客様の満足度を高めるとともに、漁業体験プログラムの付加価値を高める上で欠かせないものです。

最初は「おもてなし」を実践するにしても、お客様への接し方や対応に戸惑うこともあるかもしれません。でも、そんな時こそ、お客様の立場を第一に考え、お客様の喜ぶ顔を思い浮かべながら、まずは笑顔で丁寧な対応を心掛けましょう。きっと皆さんの「おもてなし」の心がお客様にも伝わるはずです！