

第11章

国際的な社交マナー

1 プロトコル（プロトコール）に関する知識

外国人客の接遇マナーの基本

訪日旅行のことをインバウンド（Inbound：「本国の、国内の」の意味）旅行ということから、日本のホテルでは訪日外国人旅行客のことをインバウンド客と称することもある。インバウンド客用に廉価な設定料金を設けているホテルもあり、近年の政府主導の観光政策に応じて、外国人客を取り込もうとする流れから、外国人客を接客する機会は今後ますます増えていくだろう。

外国人客接遇の基本マナーは、日本人客に対するマナーと同じで、「笑顔」と「おもてなしの心」である。接遇の5原則である「挨拶」・「表情」・「態度」・「身だしなみ」・「言葉づかい」に留意し、日本とは風俗、習慣、宗教、言語、文化が異なる事を理解して、対応に注意を払う必要がある。変に卑屈な態度や、逆に傲慢な接客をすることなく、国籍、肌の色、人種で接遇の差を出してはならない。

【握手】

(1) 握手とは

握手は、外国人にとって、挨拶や親愛の感情を表す一つであり、握手の起源は手に武器を所持していない事を相手に示すために、手を握り合ったことともいわれる。日本人には握手の習慣があまりないとはいえ、握手はマナーの一形態であり、握手のマナーを知ることが国際人として必要な要件である。

(2) 握手のマナー

握手をするときのマナーは以下のとおりである。

- ①手袋は脱いで握手する。
- ②握手をする際は、相手の目を見て、手全体をしっかりと握る。
- ③女性相手の握手の際は、軽く握る。
- ④原則的には、握手をしながらお辞儀はしない。

※日本人のホテルマンが、お客様への敬意や歓迎の気持ちを示すため、握手をしながら、軽い会釈程度を行うことはある

⑤自分の氏名をまず名乗ってから、握手をして名刺を渡す。

※下位の人から握手を求めるのは失礼にあたるので避ける。また、男性から女性に握手を求めるのは原則的に控える。

【接客時のマナー】

(1) 会話時

すべての接客に通じる基本マナーであるが、会話をする際には、相手の話をよく聞き、笑顔を忘れず、あいづちや表情で反応を示したり、落ち着いた表情で対応する。その際、相手の目をしっかり見て話し、ときおり相手の名前を入れながら会話をするとうい。

外国人客への接客時は、ことばの違いが壁となりやすい。相手の話している事が理解できないときは、むやみに「YES」と言わず、同様に、勝手に「NO」と言わない。会話がよく聞き取れないときなどは、一度は聞き返してもよいが、何度も聞き返さない。

ホテルマンであるならば、語学が堪能であるに越したことはない。しかし、自分の英語力に自信がない場合は、無理せず語学が堪能なスタッフに変わってもらおう。その際、「I don't know」は、無責任かつ失礼に聞こえるため使用しない。また、最後にSirやMa'amを付け加えて話すとお客様への敬語となるので、必要に応じて使用するとよい。また、外国人客がチェックインする際は、氏名、連絡先を記入してもらうほか、パスポートナンバーを控える必要があるので注意する。パスポートナンバーをレジストレーションカードに記入するようお客様に頼んでもいいし、パスポートのコピーを取ってもよい。

第三者を紹介するときは、まずフルネームを伝え、そして社名、役職の順で紹介する。紹介するときは、「下位者を先に上位者に」、「男性を先に女性に」、「年少者を先に年長者に」、「自社の社員を先にお客様に」という順序で紹介する。

(2) エレベーターに乗降する場合

エレベーターに乗る際は、ホテルスタッフはまずドアを押さえ、お客様を優先し、上位者より順に乗せる。入り口から見て左側の奥が最上位者の位置となるので、その位置にお客様を誘導する。案内スタッフは最後に乗った後、階数ボタンの前でお客様に向かって半身で立つ。エレベーターを降りる際は、ドアを押さえ、お客様の下位者より順に降りるよう誘導する。

(3) 自動車に乗降する場合

運転手付自動車（右ハンドル、左ハンドルいずれも）の場合、最上位者席は後部座席の右側、第二位席は後部座席の左側、第三位席は後部座席中央、最後が助手席となる。車寄せが左側通行の場合は、最上位者席が左側の場合もあるので注意する。警護

の警察官（SP）が助手席に同乗している際、下車時などに後部座席のドアを勝手に先に開けたりしない。

【レディーファースト】

外国人女性客がいるときには、特にレディーファーストに留意し、接遇にあたる必要がある。一般的なレディーファーストは以下のとおりである。

- ・エレベーターやドアの出入りの際は男性がドアを押さえ、女性が先に乗る。
- ・エスカレーターや階段では、上りも下りも男性が先に立つ。
- ・レストランなどでは、女性を先頭にテーブルへ案内・誘導し、先に女性席の椅子を引き、着席のヘルプをする。
- ・車に乗る際は男性がドアを開け女性が先に乗り、車から降りる際は男性が先に降り女性側のドアを開けて女性を降ろす。
- ・クローク等では、男性は女性のオーバーなどコート類の着脱の手助けをする。

2 ドレスコード

ドレスコードとは

ドレスコードとは、宴席の主催者などが指定した服装の事で、公式な叙勲式、正式な晩餐会、結婚披露宴、ホテル、コンサート、船旅など、場所や時間帯にあわせて、その場の雰囲気にならざる服装をする事である。また、ドレスコードをアタイア（Attire：「服装」の意味）と表記することもある。

【正餐宴会などのドレスコード】

(1) 男性

①正礼装

昼：「モーニングコート」（グレー系）

・・・縞タイ

夜：「ホワイトタイ（黒の燕尾服）」

・・・白の蝶タイ

○モーニング



○ホワイトタイ



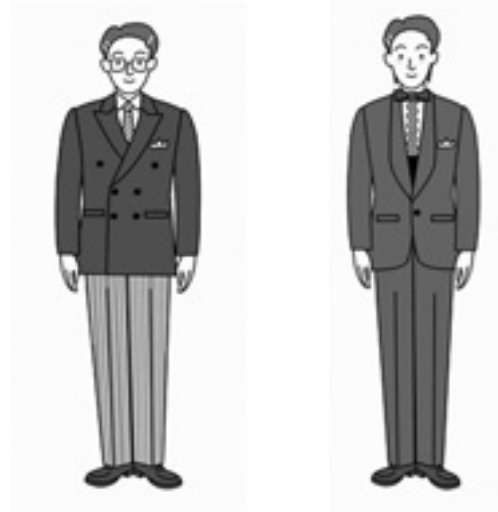
②準礼装

昼：「ディレクターズ・スーツ」
 ブラックスーツの上着＋モーニングの縞ズボン。ネクタイは白黒のストライプ、グレー、シルバー。

夜：「ブラックタイ」
 （タキシード＋黒の蝶タイ）
 立襟シャツ＋黒のカマーバンド

○ディレクターズ・スーツ

○タキシード



③略礼装

「ダークスーツ」
 ・ダークスーツに黒の蝶ネクタイ
 「ラウンジスーツ」
 ・ダークスーツに蝶ネクタイ不要

※注意事項

いずれの礼装の場合でも、シャツは「白色」を使用する。靴の色は「黒」、手袋は「白」がフォーマルである。

(2) 女性

①正礼装

昼（午後）：「アフタヌーンドレス」
 光らない生地、長袖が基本
 夜：「イブニングドレス」

袖なし・胸開き・踵（かかと）まで隠れるロングドレス

②準礼装

「ロングドレス」または、「カクテルドレス」

③略礼装

昼：「ワンピース」または、「ツーピース」、「スーツ」
 夜：「ロングドレス」、「カクテルドレス」

※「カクテルドレス」とは、袖のついたロング丈のものから、マキシ丈のもの、ドレスシーなブラウスとロングスカートの組み合わせなどさまざまである。

※いずれの場合も靴はすべて「パンプス」を着用する。

○礼装一覧表

	男性（昼）	男性（夜）	女性（昼）	女性（夜）
正礼装	モーニングコート	ホワイトタイ	アフタヌーンドレス	イブニングドレス
正礼装	ディレクターズ・スーツ	ブラックタイ	ロングドレス カクテルドレス	
正礼装	ダークスーツ ラウンジスーツ	ダークスーツ ラウンジスーツ	ワンピース ツーピース スーツ	ロングドレス カクテルドレス

【レストランや船など旅のドレスコード】

(1) フォーマル

男性：ダークスーツ、タキシード、ディナーズーツ

女性：イブニングドレス、カクテルドレス、ワンピース

(2) インフォーマル

男性：ジャケット、サマースーツ（ネクタイまたはアスコットタイ着用）

女性：ワンピース、スーツ、ブラウス＋スカート

(3) カジュアル

男性：カジュアルジャケット、襟付きスポーツウェアー

（ショートパンツ、サンダル履き不可）

女性：ブラウスとスカート、スラックス

（ショートパンツ、サンダル履き不可）

3 宴席の国際儀礼と席次

外国のお客様をお招きすることの多いホテルの従業員としては、国際的な社交マナーやエチケットといったプロトコル（国際儀礼）を心得ていなければならない。もともとは国家間の外交上の儀礼を意味したプロトコルだが、今ではもっと一般的に、相手を尊重し、不愉快な思いをさせない心配りやテーブルマナーといった意味で使われている。

ホテルマンとしては、一般的宴席の国際儀礼やマナー、エチケット、そして席次の決まりは必要な知識である。

1. 上位席と下位席

中世ヨーロッパの王侯貴族の晩餐会をルーツとする国際マナーの席次では、「暖炉」が日本の「床の間」と同じような位置付けとなっている。まずは次の方法によって、席の上位と下位を決める。

① 暖炉を背にする席を上位席、入口側が下位席

- ② 暖炉がない部屋は入口側が下位席、反対側が上位席
- ③ ②が不適當な場合、庭に面した壁側を上位席、その反対側が下位席

※ 主夫人 (Hostess) と主人 (Host) の席

- ・ 上席が主夫人、反対側が主人の席となるのが原則。
- ・ 男性だけ、もしくは婦人だけの会食ならば、主夫人の席は主客が座ることになる。

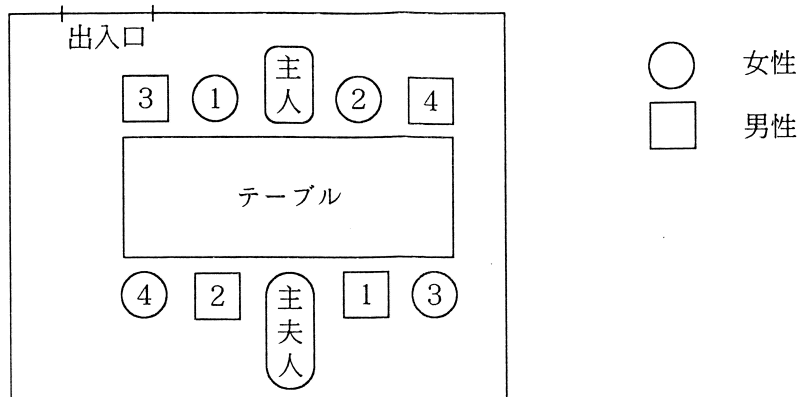
2. 招待客の席次の決め方

招待客の席次の決め方には、ヨーロッパ式（フランス式）とアメリカ・イギリス式とがある。

(1) ヨーロッパ式（フランス式）

- ① 第1位の男子客の席は主夫人の右隣。
- ② 第1位の婦人客の席は主人の右隣。
- ③ 第2位の男子客の席は主夫人の左隣。
- ④ 第2位の婦人客の席は主人の左隣。

※以下、第3位の男子客は第1位の婦人客の右隣、第4位の男子客は第2位の婦人客の左隣といった具合に、序列順に男女の席を左右交互にとる。



(2) アメリカ・イギリス式

- ① 一般的に主夫人を上席とし、テーブルの対角を主人の席にする。
- ② 主夫人の向い側と隣に第1位、第2位の男子客が座る。
- ③ 主人の向い側に、第1位、隣に第2位の婦人客が席を占める。
- ④ 以下、テーブルの中央に向かって、序列順に男女の席が交互になるようにする。