

<感謝>

- (9) 「有難うございました。」
- (10) 「またのお越しをお待ち申し上げます。」

5. 積極的に使いたい挨拶言葉

- (1) 「いつも大変お世話になっています。」
- (2) 「有難うございます。」
- (3) 「お忙しいところ申し訳ございません。」
- (4) 「お疲れ様です。」
- (5) 「お先に失礼致します。」

6. お客様の気持ちに配慮したクッション言葉

- (1) 「お差支えなければ～」
- (2) 「お忙しいところ～」
- (3) 「恐れ入りますが～」
- (4) 「お手数ですが～」
- (5) 「ご面倒ですが～」
- (6) 「申し訳ございませんが～」
- (7) 「よろしければ～」
- (8) 「恐縮ですが～」
- (9) 「せっかくですが～」
- (10) 「あいにくですが～」

7. 積極的なトラブル対応の基本

- (1) まずお客様の感情を高ぶらせてしまった事へのお詫びを誠意を持って行う。
- (2) スタッフ全員に代わってクレームをお受けしているという気持ちを持つ。
- (3) 担当責任者としてお客様と個人的に信頼関係を築く。

- (4) 議論で争わない。
- (5) 中立を保つよう冷静に対応する。
- (6) お客様の思いと事実を十二分に聴く。「聞き上手」を心掛ける。
- (7) お客様が冷静になったところで問題の解決を共に考える。
- (8) お客様の要望を聞きながらオプションも考える。
- (9) クレームの解決がお客様にとっても共によりよい関係を築く。
- (10) 多くの「クレーム解決」にチャレンジする事で自ら人間的にも成長する。

8. いろいろな場面に於ける接客対応を身につけよう

(実践事例：業種別対応・バリアフリー対応)

- (1)
- (2)
- (3)

.....
このしおりは、佐田宏氏の協力により作成したものです。
○佐田 宏 (さだ ひろし) ホスピタリティ教育研究所代表
鎌倉商工会議所ホスピタリティ推進協議会講師

事務局：鎌倉商工会議所
鎌倉ホスピタリティ推進協議会
鎌倉市御成町 17-29 (〒248-0012)
Tel : 0467(23)2563 Fax : 0467(25)0900
<http://www.omotenashi-kamakura.com/>

“おもてなし”のしおり



鎌倉商工会議所

鎌倉ホスピタリティ推進協議会

武家文化が伝承され、世界文化遺産としても注目が集まっている街鎌倉を市民にも来街者にも、よりすばらしいもてなし、ホスピタリティ溢れる街にするため皆様のご協力をお願いします。

1. 一人一人が今日から出来るホスピタリティ

- (1) まず家庭内で「おはよう」「ただいま」「お帰るなさい」「お疲れ様」
- (2) ご近所の人に一言「おはようございます」「こんにちは」
- (3) お年寄りや小さなお子様に「車に気をつけて」
- (4) 同じ職場の人に「おはようございます」「お先に失礼致します」
- (5) 来街者に「ようこそ鎌倉へ」「何かお探しですか」
- (6) 街で見かけたお仕事をされている方に「ご苦労様です」
- (7) 毎日すばらしい自然を提供してくれる地球に「ありがとう」
- (8) どなたかに、電車・バス等で席を譲っていただいたら、断らないで相手の好意を受け入れ感謝する心も大切です。
- (9) 電車や公共施設で、間に入る時は、「恐れ入ります」または「目礼」を致しましょう。
- (10) 相手にハッピーをプレゼントするには自分自身が常に小さなハッピーを持ち続けるゆとりも大切です。

2. 基本マナー：みだしなみ

ポイント：

「自分自身が清潔であるだけでなく、
相手から見ても清潔感があること」

(1) 健康美に心がける

- ①適度なスポーツ・バランスの取れた食生活
- ②精神の安定
- ③十分な睡眠

(2) 身体の清潔感に心掛ける

- ①髪はブラッシングしまとめる。フケに注意
- ②男性はひげに注意
- ③口臭、体臭に注意
- ④つめは、指先より伸ばさない
- ⑤マニキュアはナチュラルなものを

(3) ベストドレッサーを心掛ける

- ①ユニフォームが第一印象を決める
ユニフォームが身を引き締める
- ②汚れ、ほつれ等が無く常に清潔第一
- ③着こなし上手を心掛ける

(4) 持ち物基本セットを携帯する

- ①ハンカチーフ・メモ用紙・筆記用具
- ②ヘヤーブラシ・スーツブラシ・ティッシュ等

(5) 靴・靴下のおしゃれに心掛ける

おしゃれは足元から

3. 接客対応の基本（5S1H）

(1) 笑顔（Smile）

笑顔はお客様を心から歓迎していることの表情。
アイコンタクトをしっかりとりながら行いましょう。

(2) 正確・高品質（Smart）

正確な商品や情報を分かり易く提供いたしましょう。
不確かなことは、確認してから伝えましょう。「多分〜
だと思います」ではなく「確認してお知らせいたします」

(3) 迅速（Speed）

接客も鮮度が大切です。出来る限りお客様をお待たせ
しない。

(4) 誠実（Sincerity）

お客様のご要望やこだわりを大切に対応いたしましょう。

(5) 改善・向上（Study）

慣れから来る怠慢を排除し、常に関連する知識や情報を
研究。

(6) もてなし・感動（Hospitality）

お客様と信頼関係によるもてなし・感動の共有

4. 接客10大基本用語

ポイント：

「この言葉と心と行動が一体となって最高の感動が生
まれる」

<お迎え>

- (1)「おはようございます。（〇〇様）」
- (2)「いらっしゃいませ。（〇〇様）」
- (3)「お待ち申し上げておりました。」

<対応>

- (4)「はい、かしこまりました。」
- (5)「失礼致します。」「恐れ入ります。」
- (6)「少々お待ちくださいませ。」
- (7)「お待たせいたしました。」
- (8)「申し訳ございません。」