

目次

序章 「実践！ホスピタリティ基本コース」を学ぶにあたって	5
------------------------------	---

第1章 ホスピタリティの基本

1 ホスピタリティとは何でしょうか？	10
2 ホスピタリティ・マインドを理解しよう！	12
3 ホスピタリティ・アクションを理解しよう！	16
4 ホスピタリティ実践による効果とは	20
5 自分のマインド&アクションを確認しよう！	23
▶理解度チェック1	28

第2章 自分を知る「EQ」と「TA」

1 EQ（感情知能指数）とは何でしょうか？	32
2 EQチェックで心と行動を見つめよう！	34
3 EQチェックの結果を分析しよう！	36
4 EQ（感情知能指数）を高めよう！	41
5 TA（交流分析）とは何でしょうか？	46
6 エゴグラムを作成する	51
7 「心の状態」を高めるために	55
▶理解度チェック2	57

第 3 章 ホスピタリティ・マナー

1	ホスピタリティ・マナーとは何でしょうか？	62
2	ホスピタリティ・マナーの6つの要素	65
3	ホスピタリティ・マナーの基本～挨拶～	67
4	ホスピタリティ・マナーの基本～笑顔～	71
5	ホスピタリティ・マナーの基本～返事～	73
6	ホスピタリティ・マナーの基本～態度～	75
7	ホスピタリティ・マナーの基本～身だしなみ～	78
8	公共の場でのホスピタリティ・マナーとは	80
9	ビジネスの場でのホスピタリティ・マナーとは	84
	▶理解度チェック3	94

第 4 章 コミュニケーション

1	コミュニケーションとホスピタリティの関係	100
2	積極的な聴き方を実践しよう！	103
3	効果的な話し方を実践しよう！	109
4	適切な言葉づかいとは	116
	▶理解度チェック4	120

第 5 章 ビジネスとホスピタリティ

1	お客様の心理を理解しよう！	124
2	顧客満足とは何でしょうか？	129
3	ホスピタリティを活かしたクレーム対応とは	134
4	企業や社会のなかで生きるホスピタリティ	138
	▶理解度チェック5	140

序^章

「実践！ホスピタリ
ティ基本コース」を
学ぶにあたって

序 章 「実践！ホスピタリティ基本コース」を学ぶにあたって

● はじめに

ホスピタリティとは、「思いやり」や「心からのおもてなし」と訳されます。ホスピタリティは、当初はホテル・旅行業界や福祉業界・医療業界などに浸透し、実践されてきた理念でしたが、徐々に、サービス業を中心にあらゆる業界で取り入れられてきています。飲食業界、コンビニエンスストア業界、金融業界、百貨店業界、理容・美容業界、そして運輸業界等にも導入され、CS（顧客満足）の向上に役立つようとする試みがなされています。このことは、接客にあたってのお客様とのコミュニケーション、ひいては職場内でのコミュニケーションがいかに大事であるかを物語っています。

ホスピタリティとは、「まごころを伴った言動」のことです。ホスピタリティが目指すのは、良好な人間関係の構築と維持です。そして、相手の立場に立って、心から相手のことを考えて行動することが、ホスピタリティの実践なのです。

ホスピタリティの実践は、誰にでもできることです。たとえば、相手の喜びに共感したり、心の痛みを思いやること、ちょっとした気づかいをすることもホスピタリティの実践になります。1人ひとりの個性や価値観の違いを受けとめて、敬う心があれば、ホスピタリティを実践することができるのです。

ここまで、ホスピタリティについて簡潔に述べてきましたが、ホスピタリティの考え方は人によって異なるものです。本コースでは、「一般社団法人ホスピタリティ機構」の考え方にもとづいてホスピタリティの基本を解説します。

良好な人間関係の構築と維持のために、今後の社会生活に役立つホスピタリティを学びましょう。

● このコースの学び方

毎日の仕事や私生活が生き生きと輝き充実するように、このテキストでホスピタリティを学び、たくさんの刺激を受けてもらいたいと思います。無理なくゆっくと水が自然に大地に浸透するイメージで「ホスピタリティ・マインド」を養い育ててください。同時に、さまざまな工夫を積み重ね、相手も自分も大切にする思いを言葉や行動に移す、「ホスピタリティ・アクション」を心掛けてください。

まずは、小さな一歩からです。誰にでもできる挨拶や感謝の言葉、自分の気持ちを相手に伝えることからスタートしましょう。

添削レポートの答案を作成する際には、解答欄を埋めることだけを目的にするのではなく、テキストの内容が理解できているのかを確認し、自分なりのホスピタリティを発揮する気持ちで取り組んでください。

そして、本コースで学んだことを実際の仕事や人間関係の構築に役立ててもらいたいと思います。

このテキストの各章の学習のねらいと、学び方は次のとおりです。

第1章 ホスピタリティの基本

ホスピタリティとは何かという基本から出発して、考え方を理解し、ホスピタリティの実践につなげましょう。

第2章 自分を知る「EQ」と「TA」

自分と相手の違いを受けとめ、その違いを活かすためには、自分を客観的に見つけることが欠かせません。自分の個性を活かし、課題を克服するためにも、さまざまな視点・角度から自分を知り、相手との関係をより質の高いものにしていきましょう。ホスピタリティを実践するために、自分を客観的に知るためのツールとして、「EQ（感情知能指数）」と「TA（交流分析）」を活用します。

第3章 ホスピタリティ・マナー

マナーは人と人々が快適に関わっていくために存在します。立ち居ふるまいや言葉づかいによって、人を不快にさせないという従来のマナーから出発して、人間関係をよりよい方向に導くためのホスピタリティを活かしたマナーを学びましょう。

第4章 コミュニケーション

人は皆、考え方も価値観も人生経験も違います。だからこそ、コミュニケーションは難しいということを理解したうえで、相手の立場に配慮し、伝え方を工夫することを学びましょう。

第5章 ビジネスとホスピタリティ

顧客満足（CS）を高めるために知っておくべき顧客心理や購買心理を学び、どのようにホスピタリティを活かすことができるかを考えましょう。また、CSは従業員満足（ES）と密接に関係があることも確認しましょう。さらに、クレーム対応は、お客様とのコミュニケーションの1つであるという意識をもって、前向きに取り組む姿勢を身につけていきましょう。

第 **1** 章

ホスピタリティの基本

第 1 節

ホスピタリティとは何でしょうか？

ここが
ポイント！

ホスピタリティとは何かを理解しましょう。ホスピタリティが「まごころを伴った言動」のことであり、それを実践することで、どのような影響を周囲に与えるかを学びましょう。

ホスピタリティとは、「まごころを伴った言動」のことです。そして、ホスピタリティを実践することによって良好な人間関係の構築と維持を目指します。

「まごころ」という言葉には、「思いやり」や「心からのもてなし」のほかに、「誠実」「真剣」という意味も含まれます。

ホスピタリティを実践するとはどのようなことでしょうか。相手に対して、思いやりがあり、心づかいができることは大事ですが、必ずしも態度や言葉づかいがやさしければよいということではありません。誠実に真剣に相手のことを思えば、時には厳しい態度や毅然とした姿勢で接する必要があります。厳しく毅然としたなかにも、相手に対する敬愛が滲みでることがホスピタリティの実践なのです。

ホスピタリティを実践するためには、ホスピタリティの基本的な考え方である「ホスピタリティ・マインド」を養い、育てることが出発点ですが、このホスピタリティ・マインドを言動にして表すことを、「ホスピタリティ・アクション」とよびます。

ホスピタリティ・マインドにホスピタリティ・アクションが結びついてはじめて、相手に伝わるホスピタリティとなるのです。

さらに、ホスピタリティの実践の結果から生まれてくるものは、相手にとっても自分にとっても利益となる、「Win-Win」の関係です。ここでいう利益とは、ビジネス上の収益にかぎらず、相手にも自分にもプラスとなり、役に立つことも意味します。相手にとっても自分にとってもプラスとなる利益には、貴重な体験、相手との素晴らしい時間の共有、満足感、達成感などがあります。さらに、「Win-Win」の関係は、相手と自分に加えて、第3のWin、すなわち、周囲の関係者、地域社会、あるいは国際社会や自然環境までも含めた、「Win-Win-Win」の関係構築につながっていきます。

第1章では、ホスピタリティの基本として、以上のことを学びます。

「ホスピタリティ・マインド」は本章の第2節、「ホスピタリティ・アクション」は第3節、ホスピタリティ実践の効果と「Win-Win」の関係については第4節で詳しく解説していきます。



第2節

ホスピタリティ・ マインドを理解しよう!

ここが
ポイント!

ホスピタリティを実践するための基本的な考え方となる、「思いやり」「人間尊重」「多様性の受容」の3つのホスピタリティ・マインドについて学んでいきましょう。

前節では、ホスピタリティとは「まごころを伴った言動」のことであると解説しました。

ここでは、ホスピタリティを実践するための基本的な考え方となる「ホスピタリティ・マインド」について説明していきます。

ホスピタリティ実践のための基本的な考え方（ホスピタリティ・マインド）は、次の3つです。

3つのホスピタリティ・マインド

① 思いやり

相手を大切に思い、相手の立場に配慮すること

② 人間尊重

相手も自分も大事にすること

③ 多様性の受容

違いを認め、受け入れ、その違いを活かす努力をすること

それでは、3つのホスピタリティ・マインドについて、詳しく解説します。

1. 思いやり

「思いやり」とは、相手を大切に思い、相手の立場に配慮することです。

思いやりは、最もわかりやすい「ホスピタリティの実践」の方法です。相手のことを大切に考えた純粋な気持ちを言動にして伝えること、つまり「気持ち」と「言動」の両方が一致していることが大切です。

相手の状況や立場は、意識的に観察したり、想像することによって気づくことができます。そして、常に相手の気持ちを考えながら行動することが求められます。

その一方で、相手の立場に配慮するあまり、自分の立場で対処できる範囲を超えて無理をすることは、思いやりとは言えません。また、自分が、思いやりのつもりでいても、相手にとっては「おせっかい」と感じさせてしまう場合もあります。自分の行動は自分の立場で選ばなければなりません。その表現や行動の仕方に、相手の立場への配慮があることが大切です。

たとえば、あなたが駅構内で観光客などから乗換えの道順を聞かれたとき、相手の立場や状況を考えて、階段を使用する最短の道順がよいか、遠回りでも移動の負担が少ないエレベータを使った道順がよいかということなどを考えて、よりよい道順を選択して伝えることが求められます。道順が複雑な場合は、自分が付き添って案内することが最良かもしれませんが、それができない場合は、説明の仕方を工夫して、相手が間違いなく乗換えできるように配慮することも必要です。

個人情報の取扱いと管理について

株式会社経済法令研究会（以下、弊社）は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図るため、通信教育事業における個人情報の厳格なる取扱いおよび管理に努めています。

1. 個人情報利用の範囲

弊社通信教育受講お申し込みにより知り得た個人情報については、通信教育の実施・運営（教材、添削レポート、修了証等の発送および成績管理、受講料の入金管理等）および通信教育情報の提供に限った利用としています。

2. 個人情報の管理

弊社が所有する個人情報については、適切・厳重に管理し、第三者の不正なアクセスによる漏洩、流用、改ざん等を防止するため、万全のセキュリティ対策を講じています。原則として、受講者ご本人または教育ご担当者の同意なしには第三者に開示することはありません。

なお、業務の運営上必要な範囲において第三者へ業務委託する場合には、業務委託会社と契約を締結し、個人情報についての法令等を遵守し、適切な管理を行うよう義務付けています。

株式会社 経済法令研究会

実践！ホスピタリティ基本コース

発行人 金子 幸 司
発行所 (株)経済法令研究会
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21
代表 03(3267)4811 企画・制作 03(3267)4814
受講手続・変更連絡等 03(3267)4813

営業所／東京 03(3267)4812 大阪 06(6261)2911 名古屋 052(332)3511 福岡 092(411)0805

表紙デザイン・本文レイアウト／鈴木 章 (SKAM) イラスト／ゆーなぎじゅん 制作／柳澤麻里 印刷／日本ハイコム(株)

“経済法令研究会グループメールマガジン” 配信ご登録のお勧め

当社グループが取り扱う書籍、通信講座、セミナー、検定試験情報等、皆様にお役立ていただける情報をお届け致します。下記ホームページのトップ画面からご登録いただけます。

☆ 経済法令研究会 <http://www.khk.co.jp/> ☆