

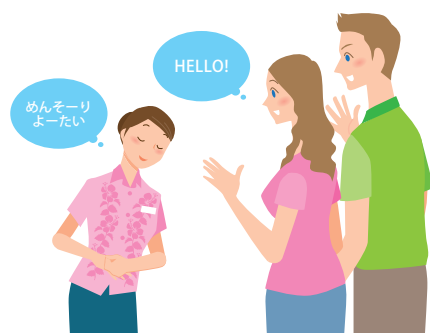
海外からのお客様を お迎えする心構え

外国語ができなくても、 心のこもった接客はできる

もちろん外国語が話せるにこしたことはありませんが、接客で困らないレベルの外国語を身につけることは、簡単なことではありません。

しかし、「外国のお客様は、言葉も通じないし、対応が面倒だな」と思ってしまったり、どうしても表情にでてしまいますし、そのことがお客様にも伝わってしまいます。逆に片言の外国語であっても、親身になって対応すれば、お客様の満足を得ることができます。

ご自身が海外旅行にいった時のことを思い出してください。言葉が通じなくて苦労した経験はありませんか。不安な気持ちで道を尋ねたときに、たとえ言葉が通じなくても、親切に対応してくれた人のことは「旅行の良い思い出」として、ずっと心に残っているはず。逆に、旅先でのショッピングの際に、店員から「外国人(日本人)が来ちゃった。英語も話せないようだし、嫌だな。」という顔をされたら、どんな気持ちでしょうか。楽しみにしていた気持ちが一瞬でしぼんでしまいますよね。いま目の前にいるお客様も、同じ気持ちなのです。外国語ができなくても、「歓迎している」という気持ちでお迎えしてみましょう。



目を見て話せば、 気持ちは通じる

外国のお客様を見ると、「とにかく外国語で話さなければ」と反射的に身構えてしまう方も少なくありません。そうすると、かえって言葉が出なくなってしまい、いつも当たり前に行っていた接客さえ、ぎこちないものになってしまいます。

沖縄の市場で働く人の中には、外国語が話せないのに、日本語で(あるいはウチナーグチで)身振り手振りを交えながら、堂々と外国人と話をしている人もいます。不思議なことに、相手は外国語、こちらは日本語なのに、なんとなく話は通じているようなのです。

「日本語で話せば、なんとかなる」という気持ちで、思い切って日本語で話してみてもいいでしょうか。無理に外国語で話すより、相手の目を見て対応すれば、相手の表情や状況から、相手の言っていることをある程度、読み取ることができるものです。

「外国語が話せること」と「外国のお客様の接客ができること」は同じではありません。言葉に気をとられてばかりでは、満足な接客はできません。お客様が求めているのは、「流暢な外国語でのコミュニケーション」ではなく、「沖縄での楽しい旅行」なのです。

これまでに日本人相手の接客経験があるのですから、言葉はできなくても接客の基本は身に付いているはず。そのことに自信を持って、あとは「習うより、慣れる」の精神で、小さな失敗を恐れず、実際にお客様と接する中で自分らしいコミュニケーションを学んでいくことが一番の近道です。

コミュニケーションの工夫

黙っているのが一番ズイ

「そうは言っても、外国人のお客様を受入るには、どうしたらいいの?」「外国語が話せないから、来てもらってもキチンとした対応できない」と思われる方も多いでしょう。

しかし、最初から「外国語で流暢に話せたから、外国人のお客様を受入ました」という施設はほとんどありません。知っている単語や、ジェスチャーを交えて接客しているうちに、いつの間にか対応できるようになっていたというところがほとんどなのです。

実際、外国人の受入に積極的な施設でも、当初は「外国人のお客様が入ってきても、なるべく目を合わせないようにして、遠巻きに見ているスタッフも多かった」と言います。「外国人のお客様の場合、チェックインの際に、ほとんど会話をしないままルームキーを渡していた」というホテルもありました。

施設内でお客様から聞かれることは、ある程度決まっています。外国人であっても、日本人であっても、接客の基本は同じです。まずは声をおかけして、相手の言わんとしていることを読み取る必要があります。そのためにも、黙っているは何もわかりません。まずは、日本語で話かけてみてください。



電卓や指差しカードなどの「小道具」を使いこなす

しかしながら、外国のお客様に数字を口頭で伝えるのは、なかなか難しいものです。数字を伝える場合は電卓を使って、値段などを示すと良いでしょう。また、食事の時間など、時間を伝えるときには、メモ用紙に「07:00～09:30」と書いて渡すと正確に伝えることができます。よく使うフレーズなどは指差しカードにして準備しておくという方法もあります。



Episode

沖縄での母娘旅行の思い出 (韓国、30代女性)

英語も日本語も話せない母との沖縄旅行だったが、那覇の市場では片言の韓国語で話しかけてくれた土産店の女性店員が印象に残っている。私自身も日本語を勉強しているので、日本語で話すと非常に喜んでくれた。



異文化への理解①

マナーが悪いのではなく、習慣の違いが誤解をまねいている

国や地域が違えば、ルールも違う

よく「外国のお客様は、マナーが悪い」という声を耳にします。しかし、国が違えばルールが違います。日本の常識が世界の常識とは限りません。

例えば、飲食店の場合、日本ではレジ会計が当たり前ですが、海外ではテーブル会計が一般的です。入浴の習慣も国によって違います。水着を着て温泉に入るのが常識の国もありますが、日本でタオルをまいたまま湯船に入れば、非常識となってしまいます。

異文化を否定するのではなく、理解して受入る姿勢こそ、国際的な接客といえます。「マナーが悪い」のではなく、「知らないだけ」と捉え、相手のプライドを傷つせずに「日本では、このようなルールになっていますのでご協力ください。」ときちんと説明することが重要です。



日本のトイレの使い方は難しい?!

日本では温水洗浄便座付きのトイレは珍しいものではなくなりました。近年ではふたの開閉や流水を自動で行うハイテクな便座まで登場するようになり、外国のお客様は驚かれるようです。しかし多機能なトイレは使い方が分からず、洋服を濡らしてしまったり、緊急ボタンを押してしまったりすることもあるようです。

一方で、アジア諸国等では都心部を除き、トイレが詰まるという理由から、トイレットペーパーを付属のゴミ箱に捨てるのが常識の地域が少なくありません。その感覚のまま日本へ来ると、むしろ便器に紙を流すことに抵抗を感じるようです。そういった場合は、「このトイレットペーパーは、水に流せません」など、多言語での掲示をして注意を促すのが良いでしょう。

Episode

禁煙ルールとチェックアウト時間 (アメリカ、20代女性)

アメリカではレストランやホテルロビーなどほぼ全て禁煙なのに、沖縄のレストランなどでは、タバコの煙が流れてきて不快だった。また、ホテルのチェックアウト時間は早すぎると思う。国際的には12時が普通なのに、11時チェックアウトと言われた。



異文化への理解②

要求しているだけで、 文句を言っている訳ではない

日本人が海外旅行にいった場合、少々の不便があっても文句を言う人はあまりいません。しかし、国際的にみればそのような国民性はむしろ稀で、「(ダメもとで)まずは、交渉してみよう!」と前向きに交渉に臨む人も多いのです。ですから、「外国のお客様は無理難題を言ってくる」と敬遠しないでください。彼らは要求しているだけで、決して文句を言っている訳ではないのです。話を聞いた上で、出来ること出来ないことを冷静にはっきりと説明する必要があります。例えば「クーラーが効いていない」とおっしゃる方もいますが、「環境に配慮しているため」などの理由を説明すると、ご納得いただける場合もあります。あらかじめお客様の国の習慣や歴史文化などの背景がわかっているれば、そのようなトラブルは回避できるのです。



館内に掲示物を出す時の注意点

館内に注意喚起などの掲示物を貼る際には、特定の言語だけで表記しないように注意しなければいけません。例えば、中国語だけ(韓国語だけ)で、「館内では、お静かに願います」といった掲示物を貼った場合、「なぜ、中国人(韓国人)ばかり注意するのか」と特定の国の人だけを注意しているとの誤解をうけてしまいます。

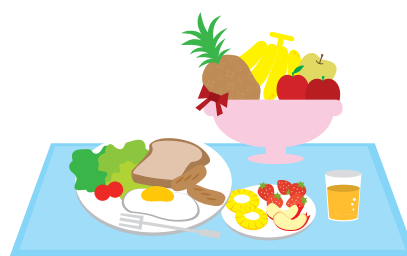
また、掲示物の色にも注意が必要です。例えば、中国では赤や黄色、金色は縁起の良い色ですが、黒や白は葬式をイメージさせ、縁起が悪いと言われていています。歓迎の意味をこめて、看板などに「欢迎光临(いらっしゃいませ)」と書くこと自体は喜ばれる行為ですが、色が黒字に白抜きで文字では逆効果になってしまいます。

Episode

ホテルで朝食

(台湾、30代男性)

ホテルでの朝食の際に、自分たち団体客と一般の客の席が分けられて、ちょっとプライドが傷ついた。また、朝食メニューには、果物が少なくて残念だった。



それぞれの国や地域の習慣、歴史文化をふまえた配慮が必要