

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: NGÔN NGỮ ANH – NHẬT

Sinh viên : Nguyễn Thị Thanh Hằng

Giảng viên hướng dẫn : Th.s Phạm Thị Huyền

HẢI PHÒNG – 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

日本のおもてなしの文化について調べて研究する

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH : NGÔN NGỮ ANH- NHẬT**

Sinh viên : Nguyễn Thị Thanh Hằng
Lớp : NA1901N
Người hướng dẫn : Ths. Phạm Thị Huyền

HAI PHONG - 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thị Thanh Hằng Mã SV: 1512753019

Lớp: NA1901N

Ngành: Ngôn ngữ Anh - Nhật

Tên đề tài: 日本のおもてなしの文化について調べて研究する。

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

Khóa luận cần làm rõ những nội dung sau:

- Thứ nhất: Khái niệm và nguồn gốc Omotenashi
- Thứ hai: Omotenashi được thể hiện như thế nào trong đời sống xã hội, đời sống cá nhân của người Nhật
- Thứ ba: Omotenashi tồn tại ra sao trong văn hóa Nhật Bản

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Công ty TNHH Huyền Mỹ

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Huyền

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Đại học Dân lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: 日本のおもてなしの精神について調べて研究する。

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng năm 2019

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày tháng năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2019

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị*

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên:

Đơn vị công tác:

Họ và tên sinh viên: Chuyên ngành:

Đề tài tốt nghiệp:

.....

Nội dung hướng dẫn:

.....

Tình thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1. Đánh giá chất lượng của đồ án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...)

.....

.....

.....

.....

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN CHĂM PHẢN BIỆN

Họ và tên giảng viên:

Đơn vị công tác:

Họ và tên sinh viên: Chuyên ngành:

Đề tài tốt nghiệp:

.....
.....

1. Phần nhận xét của giáo viên chăm phản biện

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Những mặt còn hạn chế

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Ý kiến của giảng viên chăm phản biện

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm phản biện

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm

Giảng viên chăm phản biện

(Ký và ghi rõ họ tên)

目次

はじめに.....	1
1. 課題選定理由.....	1
2. 研究の目的.....	1
3. 研究内容.....	2
4. 研究の範囲と対象.....	2
5. 研究方法.....	2
6. 研究の予見.....	3
7. 論文の構成.....	3
内容 第一章：おもてなしの概要.....	4
1. 様々なおもてなしの表現.....	4
2. おもてなしの概念.....	6
3. おもてなしの期限.....	10
第2章：本の生活と日本人の心に根付いたおもてなし	11
1. 社会生活	11
1.1 タクシー	11
1.2 椅子にカバンをかけるアイデア	12
1.3 メロディーロード	13
1.4 缶飲料に点字 ⁽¹⁾	14
1.5 公衆トイレ	15
1.6.体が不自由な人に対しての心遣い.....	17
1.7. 優しい笑顔と誠実な心。	19
結論	20
参考材料.....	22

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quãng thời gian từ khi bắt đầu học tập ở giảng đường đại học cho đến nay tôi đã nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ của quý thầy cô gia đình và bạn bè. Với lòng biết ơn sâu sắc tôi xin gửi đến quý thầy cô trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng lời cảm ơn chân thành vì đã đem kinh nghiệm tâm huyết của mình để truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho tôi.

Và đặc biệt tôi muốn gửi lời cảm ơn đến giáo viên hướng dẫn khóa luận của tôi. Cô đã tận tâm hướng dẫn tôi từ những ngày đầu lên ý tưởng cho đến quá trình nghiên cứu và hoàn thành khóa luận, nếu không có những lời hướng dẫn dạy bảo và góp ý tận tình của cô tôi nghĩ khóa luận của tôi rất khó để có thể hoàn thiện và đạt kết quả tốt.

Khi bắt tay vào làm khóa luận tôi mới hiểu được những khó khăn mà mình phải trải qua. Từ việc suy nghĩ chọn đề tài cho đến khi bước vào nghiên cứu. Mỗi khía cạnh mỗi chủ đề tôi tìm hiểu đều làm tôi cảm thấy bỡ ngỡ, tuy nhiên cũng mang lại cho tôi những trải nghiệm, những kiến thức mới và hiểu hơn những điều mình đã được học trên lớp.

Với sự chỉ bảo tận tình của cô Phạm Thị Huyền cùng sự nỗ lực của bản thân tôi đã có thể hoàn thành được khóa luận này. Khi mới tìm hiểu về lĩnh vực văn hóa xã hội đặc biệt là VH NB tôi cảm thấy kiến thức của mình vẫn còn nhiều hạn chế vì vậy thiếu sót là điều không thể tránh khỏi.

Một lần nữa tôi xin cảm ơn quý thầy cô trường ĐH Dân Lập Hải Phòng và cô Phạm Thị Huyền, kính chúc thầy cô luôn dồi dào sức khỏe, nhiều niềm vui và thành công trong sự nghiệp.

謝辞

はじめて大学で勉強するときから現在にわたり、先生や家族に友達と
いろいろな方にご指導やお手伝いをいただきました。

卒業論文を作り始めた日から私に熱心に指導していただいた Huyen 先
生をはじめ、ハイフォン私立大学の先生方に心から感謝申し上げます。
もし先生方々からのアドバイスが無ければ、私は一人では卒業論文をう
まく作成できなかったと思います。

卒業論文の作成に取り掛かって、乗り越えなければならない困難がた
くさんありました。

課題を調べているとそれぞれの側面が私を驚かせましたが、いろい
ろな素晴らしい経験と知識を与えてくれた大学での授業のことが良く分か
るようになり、先生のご指導のおかげでこの卒業論文が作成できました。

日本の社会文化という分野について調べはじめ、自分自身の視野はま
だ狭く間違いが多いことに気が付きました。

最後に、Huyen 先生とハイフォン私立大学の先生方々に感謝の気持
ちを込め、先生のご健康とご健勝をお祈りいたします。

調査、実験に協力して下さった全ての方々にお礼を申し
上げるとともに、私をサポートしてくれた友人・家族にも感謝い
たします。

皆様ありがとうございました。

はじめに

1. 課題選定理由

多く人は日本の綺麗なところは近代的な街と古くからのものが調和しているのが美しいと思われるが、私にとっては日本人の考え方が一番きれいだと思う。

日本という国は世界から見て敗戦を克服して、毎年の自然災害も乗り越えているので、多くの人々が憧れている。日本に行った外国人は高層ビル街や便利な生活のみならず、美しい街や日本人の親切さが心に残っている。

私は日出ずる国⁽¹⁾と呼ばれる日本の文化に興味を持った。中でも相手を敬う気持ちが好きだ。この文化は高級レストランだけではなく、駅やコンビニなどの日常生活の場でも経験することができるそうだ。

日本人は何をするにも相手のことをよく考えて準備する。特に仕事では相手の気持ちになって対応する。それが私の気になった“おもてなし”と呼ばれる文化だ。

現在の国際化の中で日本に世界から様々な文化が入りつつ、日本人も日本の美しい文化を世界へ発信して、広げるようにしてるようだ。

ベトナム人の私も私の国の人々が日本人の美しい「おもてなし」からいろいろ学ぶことができると願っている。

2. 研究の目的

私は日本語専攻生なので、日本についての文化を調べる事と学ぶ事がとても必要だと思う。

そのうえで私の視野も広げることができる。卒業論文を作成する過程で、いろいろな面白い知識を学んできた。

こうして身に着けた知識を活用して、卒業論文だけではなく、将来の仕事にも役に立てていきたいと思う。

そのうえで卒業論文の通りに私がみんなに伝えたいことはベトナム人にとっておもてなしの概念がまだ疎いと言われているが、

(1) 日本がアジアの中で一番東に位置するので、太陽が一番最初に昇る国とされているから。確かにメキシコにいと太陽が昇るのが遅く感じ、日本にいと早く感じました

おもてなしの精神は有益で不可欠だと思います。

3. 研究内容

以下の内容を明らかにしなければなりません。

- 一つ目：おもてなしの起源と概念

日本のおもてなしの文化はいつからやどこから発症していたか。なぜ今まで大切に保っているか。

- 二つ目：おもてなしは日本人の日常生活にどのようなところで現れているか。

おもてなし精神は昔から現在に至るまで、日本人の仕事にだけでなく日常生活にもよく使われている。それで、おもてなしは世界でだんだん有名になっている。

この論文を参考にした皆様は日本のおもてなしについて概要的にわかるようになり、仕事または生活にも多く役に立つことがあると思う。

4. 研究の範囲と対象

- 研究対象：

おもてなしという表裏のない心で相手を迎える日本人の行動。

(飲食店や販売店)のスタッフの対応。

- 研究範囲：

この卒業論文は「おもてなし」を課題としてお客様や大切な人への気遣い⁽¹⁾や気配り⁽²⁾をする日本人の心を深く調べて、おもてなし精神からの文化的価値を明らかにする。

5. 研究方法

課題の研究対象によって、私は以下の研究方法を選ぶ。

- 作成方法：身に着けた知識やインターネットや新聞などで「おもてなし」に関する文化と日本人の行儀作法についての資料を作成する。
- 分析方法：作成した資料から、どんな内容がよく合うか分析

(1) 相手に対して失礼のないように、あれこれと心にかけることを表します。「気遣い」は「相手が気分良くいてほしい」という思いが込められています。

- (2) 「気配り」は「気を配る」と書くように、「全体に対して目を向ける」といったニュアンスになります。不都合や失敗が起きないように気にしたり、相手が求めていることを予測して前もって準備をしておくことを表します。

し展開して、卒業論文に書き込む。

- **構成方法**：作成方法と分析方法から「おもてなし」についての結論を導きだす。

6. 研究の予見

大学生（主に日本を勉強している大学生）用の参考資料になり卒業してからの生活や仕事に役立つと思う。会社員用の資料に仕事に役立つことができると思う。

日本についていろいろと有益な知識を知ることができる。（上司や同僚との関係、特にお客様に関して気配りをする事など）日本のことに興味を持つ人はこの資料を参考にすることができる。

7. 論文の構成

「はじめに」と参考資料以外、論文はおもてなしの概要や日本の生活と日本人の心に根付いたおもてなしに記載する。

おもてなしの概要。

1. 様々なおもてなしの表現。
2. おもてなしの概念。
3. おもてなしの起源。

日本の生活と日本人の心に根付いたおもてなし。

1. 社会生活

- 1.1 タクシー
- 1.2 椅子にカバンをかけるアイデア
- 1.3 メロディーロード
- 1.4 缶飲料に点字
- 1.5 公衆トイレ
- 1.6.体が不自由な人に対しての心遣い
- 1.7. 優しい笑顔と誠実な心。

結論

参考材：

- 本素材とインターネット文書

内容

おもてなしの概要

1. 様々なおもてなしの表現

日本語には気配りという言葉がある。ベトナム語では“chudao”⁽¹⁾という相手の気持ちと意図を類推する一つの方法だ。そこから相手が心地良くなるように対応することだ。

初めて日本に行った外国人は日本人の気配りに驚くことがあると思う。スタッフは高級レストランやホテルからコンビニエンスストアに至るまでお客様に対して笑顔を決やさず、丁寧に対応する。

お客様を大切にすることをおもてなしは日本の営業の合い言葉として世界にも知られてくる。



日本人はおもてなしの精神にある三つの基本的なことがある。

- 一つ目はお客さんの期待することより、もっと多くの精神的な対応をする。それは「サービス」⁽²⁾と「おもてなし」との基本的な違いだ。

例えば、温泉旅館のスタッフはお客様におしぼりを渡すことがサービスですが、おしぼりを渡すときに“お疲れさまでした”と一言声をかける。これはおもてなしと呼ばれる。

スタッフの心からの気配りでお客様は快適に過ごすことができるのみならず、好意を持って、またここに来たいと思わせる

(1) 失敗と不都合を起きないようにきちんと準備しておきます。

(2) 相手のために気を配って尽くすこと。

- 二つ目はチップ⁽¹⁾がいないのに、サービスがしっかりしている事だ。

チップ文化はアメリカやヨーロッパが発祥と言われている。

接客業の方に対するチップは当たり前で、何か特別なことをお願いするときにはチップが必要というのが一般的な認識だ。

でも、日本はそういった習慣がほとんどなく、チップがなくてももしっかりとしたサービスが受けられることに世界は驚いたそう。

日本のサービスレベルは高いと言われることも多いですが、「お客様は神様」という思いが浸透していることが理由だと思う。

- 三つめは強制的ではなく誠意でお客様をもてなすことだ。

日本の店員はお客さんにいつも丁寧に対応する。お客さんが何も買わない時でも、買うものが安くても文句を一つも言わない。

お客様が買ってから、ちゃんと商品をラップして、お客さまに渡す。

お客様が帰るときには手を揃えて、挨拶する。販売員は常にお客様に対して丁寧に接客する。

日本に行ってよく観察すると日本のサービス業からの学ぶべきことがたくさんある。

日本に昔からある言葉でお客様は神様という言葉がる。日本人は大切な人や物に敬意を表すときには「お」を付けて表現する。

もし日本で暮らしたら、毎日おもてなし文化を体験することができると思う。それはタクシーに乗った時もドアを開閉してくれたりする。ATMやお店でも傘の袋などが近くに置いてある。

この全てのことがおもてなしの一つの現れた。

現在の国際化の中で日本に世界から様々な文化が入りしたが、日本人も日本の美しい文化を世界へ発信して、広げるようにしてるようだ。それでおもてなしは昔から始まったが、今まで保存されている。

(1) サービスを受けたことに対して心づけとして相手に渡す現金を指す。

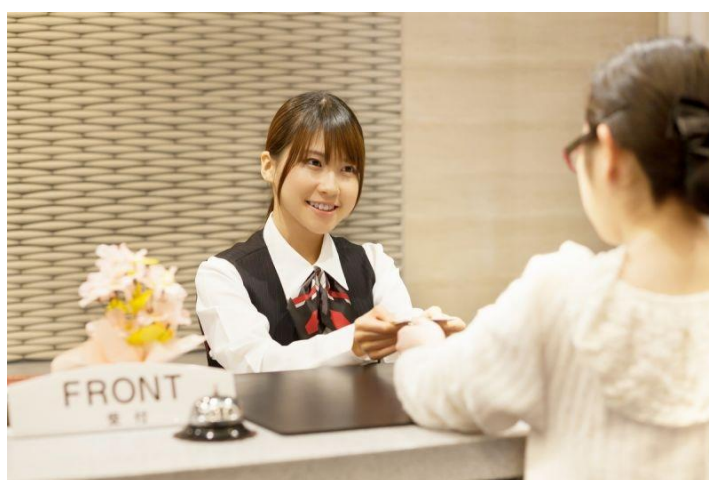
2. おもてなしの概念



Omotenashi is the traditional Japanese way of hospitality

"Omotenashi is the traditional Japanese way of hospitality with the most dedicated and exquisite manners. It creates an ambiance of tranquility and relaxation where guests will experience unforgettable moments at ease."
(Daily Breeze - Merrill Shindler)

“おもてなしは日本人の昔からのお客様への気配り⁽¹⁾の伝統である。すべての 繊細な行為でお客様にずっと忘れられないリラックスの雰囲気を作ってさしあげます。” (Daily Breeze - Merrill Shindler)



サービスを提供する。

(1) 手落ち・失敗のないように、あれこれと気をつけること。

"Omotenashi is all about offering the best service without expectation of a reward. Omotenashi is to enter guests wholeheartedly." (Coto Academy)

“おもてなしは何も貰わなくてもベストのサービスを提供します。”
(coto acedemy)

日本の本屋さんを訪れた外国人は自分のストーリーをインターネットで共有した。



イラスト画像

「本屋さんに入った途端、大雨が降りだした。雨が止むまで待つてるとき、本を探した。

本屋さんには本は山のようにたくさんあるが、パソコンがあるので、私の欲しい本をすでに検索することができた。雨がやんだので早く買った本を会計してもらいながら、このようなきれいな本がいつまでキープできるかと考えた。

その時本屋のスタッフは私の本をちゃんとラップしてくれた、私はスタッフの気配りに気が付いた。

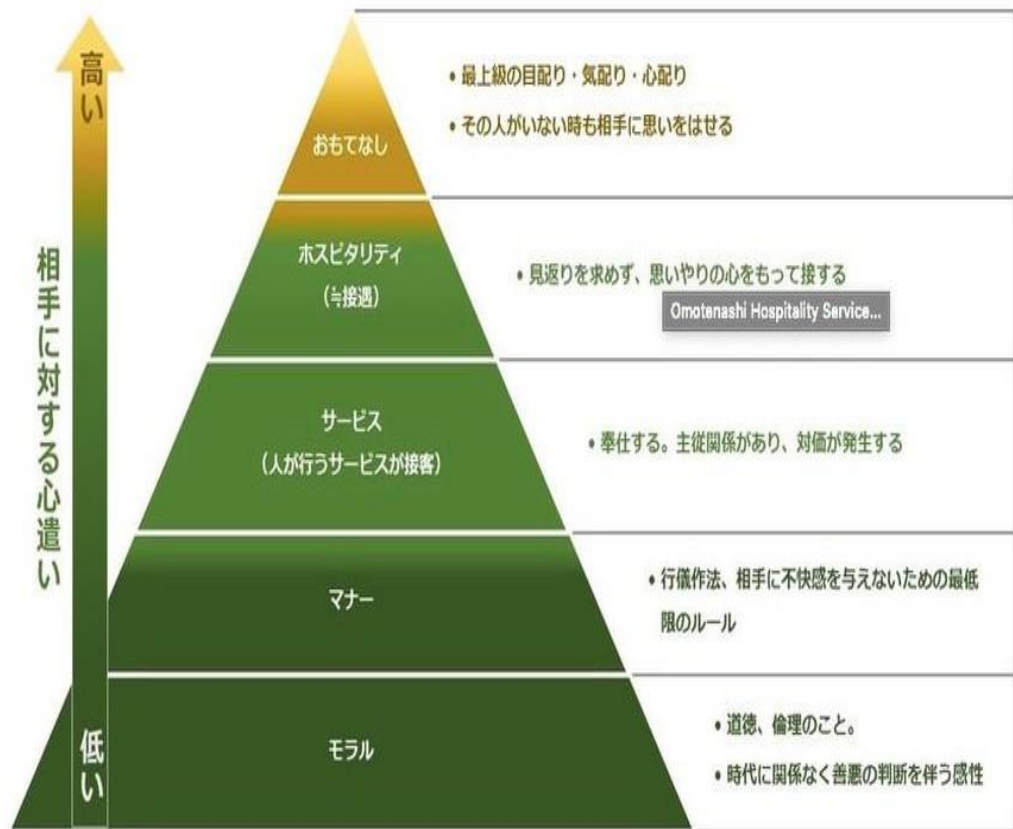
日本の本屋さんは天気のいい日は本を紙の袋に入れてくれるが、その人が本屋さんに来た日は雨が降っていたので、店員は本をナイロン製袋に入れてくれた。」

ストーリーの通りに本屋さんと本屋さんのスタッフはお客さんが思ったより丁寧な対応をしてくれた。それは一つのおもてなしの心だ。

しかしおもてなしは普通のサービスと違います。それは下の説明のように現れる。

	マナー	サービス	ホスピタリティ	おもてなし
表示	英語 manners 行儀作法	英語 service ほうしする一仕える	英語 hospitality 歓待。また歓待の精神、手厚いおもてなし。	(もてなし)に丁寧語(お)を付けた言葉
語源	ラテン語 manus 意味(手)	ラテン語 servitus 意味 奴隷 Serve 奉仕する・仕える	ラテン語 hospicium (ホスピス) 意味(客人等の保護)	1. 持って成す 2. 表裏なし 表裏のない心で接すること
発展	英語 Manual(マニュアル)	英語 slave(奴隷) servant (召使い)	英語 hospital(病院) hospice(ホスピス)	客人等の保護
関係性	人間関係	主従関係 対価が発生	主客対等 対価を求めない 他者に対するいたわり	主客対策 対価を求めない 提供する側の姿勢。心を込める
性質	人間が生きていく上で好ましい言動の作法、人に不快感を与えない	いつでも、どこでも、だれにでも	その時・その場・その人に対して	何時でも・誰にでも・誰にでも・その人がいない場合にも・おもてなしを受ける人の心に感動を与える

おもてなしの意味の説明表



Omotenashi
Hospitality
Service
Manner
Moral

おもてなしは最高のレベル。

つまり、“おもてなし”はモラルやマナーやサービスなどの中で最高のレベルだ。おもてなしというのは表裏のない心でお客様に仕えること。それは心遣い⁽¹⁾と気配りの行動でお客さんを快適に感じるようにする。

おもてなしは日本人が珍重するべきの習慣だ。この習慣は日々発展していて、桜の国の文化に浸透している。そしていつまにか道德基準になった。対価を求めないのに、心を込めてお客さんを奉仕する。

(1) その人のために思っているいろと気をつかうこと。

3. おもてなしの起源

大阪国立民学博物館の研究所名誉教授である熊倉勲教授によりますと“日本人のほとんどの作法は荘重な儀式に根ざしたところに由来しています”。



茶会では、心が落ち着きますよ

茶会⁽²⁾の席で宴会の主催者はお客様が快適に過ごせるように努力する。

主催者はお客様が安らかな時間を楽しめるように、茶会用品やケーキなどをちゃんと準備して、部屋を飾り、お客様を接待する。

同様に昔のサムライも武士道の礼儀と思いやりの原則からおもてなしという対応で人間の名誉と規律と道徳を守る。

(2) 客を招いて、作法にのっとりて茶をたて、もてなす会。

本の生活と日本人の心に根付いたおもてなし

おもてなしは日本人の生活の細かいところにまでに存在している。もしよく観察したら、桜の国の人々の行儀作法からこの美しい文化を感じることができる。

この精神は社会環境にだけではなく、日本人の個人生活にも心からのおもてなしがよく現れる。

日本人のお客様に対するサービスとはサービスを行うことだけでなく、近所に住んでいる知り合いも家族のように親切にする。

1. 社会生活

1.1 タクシー

日本でもタクシーは多くありますが、日本のタクシー運転手のサービスは高く評価されている。



日本のタクシー

タクシードライバーはいつも制服きちんと着用して、タクシーに乗車しているお客様に安心感と清潔感を感じさせる。

日本のタクシーではドライバーは指定された人数より多くの人を乗せることはしない。

もしお客様が一人だけ残ってしまっても、お客様の安全のために指定された人数以上は乗せない。それは乗車されたお客さんのための安全へのおもてなしということだ。

タクシードライバは常に丁寧にお客様にお辞儀をして接客し、お客様からのお金を直接手にとらずマネートレイでお金を受け取って、お金を車内に落とさないように対応する。

つまり、すべてのタクシードライバーの親切な態度と深いマナーがお客様に快適で安全な気持ちを持たせると思う。

1.2 椅子にカバンをかけるアイデア

日本人には小さな発見と創意から、使う人の気持ちを考え心を込めて、物を作ろうとする技術者がたくさんいる。彼らは人々の生活が便利になるためのものを何でも作ることができると明言する。

例えば、日本人が発明したもので女性向けに簡単なデザインで椅子にバックをぶら下げる便利なアイデアを考えた。



カバンがかけられる椅子

女性は座るとき、バックや袋を置くところがないと、背中や後ろとか床に置く。ある人はバックや袋を抱えていて落とすこともありとても不便だ。

この不便な問題を解決するために発明された椅子のアイデアは非常に簡単ですが、予想しない効果をもたらした。

この便利な椅子のアイデアのおかげで椅子に座る人は快適になり友達や家族ともっと楽しく過ごせると思う。

私は日本人の常に問題を解決と思う考えは効果的で人情味にあふれたものだと思う。この椅子を発明した人はどのような気持ちで作ったのでしょうか。製品を発明するというアイデアの対価としてのお金なのか、それともみんなに知られることの名声でしょうか。

私は考えて答えを見つけた、彼がもらうのは製品を使う人の快適さと嬉しさだ、みんなさんが嬉しさと快適さを求めたことで彼は利益を生むことができコミュニティに良いものを作ったことで貢献できることだ。それは日本人のおもてなしの表現だ。

1.3 メロディーロード

長距離運転は運転手を疲労状態と緩慢状態に陥らせる。だから日本では一部の地域で道路を通過するときに緊張感と快適な気分を取り戻すために、音楽が聞こえる道を作るアイデアを思いついた人がいた。メロディーロードとは、その場所を一定の速度で車両が走行すると、音楽が聞こえてくるという道路です

それは運転手に快適さをもたらしながら、緊張感で交通事故を起こさないようにしたり、運転手の眠気を避ける。



メロディーロード

このメロディーロードについてのアイデアは篠田^{しのだ}静男^{しずお}さんという方が誤ってブルドーザーで道に溝をつけてしまった、その道を車で

運転しているとき音が発生することがわかり、溝の深さと溝の大きさによって音が変わることに気が付いた。

2007年に、北海道工業大学は篠田^{しのだしずお}静男さんの発見に基づいてメロディーロードを作った。

メロディーロードを作ったのは交通事故の削減に効果が期待されるだけでなく、観光面でも地域をPRすることに活用出来るのがメロディーロードだ。いまや日本の全国、30箇所にあるというメロディーロード。あなたは何曲知っているか

多分世界中で、道路を走るだけで音楽を出す道を作ることができるのは日本だけではないでしょうか。もしこの道を体験したければ、北海道と和歌山と群馬へ行ってチャレンジしてみてください。

1.4 缶飲料に点字⁽¹⁾

目が不自由な人にとってはその缶飲料はジュースかアルコールか区別するのは難しいだ。ブランドが違うが、缶の形はたまに似ている。

この困難に気がついたので、日本人はアルコール缶飲料に点字を付けることで視覚障害者は目が見えなくても、触るだけでお酒かジュースかを分かるようにした。



缶ぶたに点字と刻印している。

(1) 当初は缶ぶたに「びーる」という点字と刻印しておりましたが、2001年1月より「おさけ」の表示に変更しております。現在は、アサヒビールの全ブランドの缶製品（500ml、350ml、250ml）に点字が刻印されています。

それは日本へ行くと、ビール缶に点字がないビール缶はないというのが理由だ。

日本人は小さいことでも同胞に快適さをもたらし、社会に貢献したいと思っている。

1.5 公衆トイレ

海外から日本に来た外国人はみんな日本のトイレはキレイだと感激する。確か、みなさんは日本の公衆トイレの驚くほどの清潔さを知っているだろうか。

みんなは日本の公衆トイレはくつろいだり寝ることもできると冗談を言った。



トイレの綺麗さ

こんなに清潔になる理由はいろいろとある。

- ひとつめは常に掃除する人がいること。

日本のトイレは海外と比べて何よりも掃除が行き届いている。ビルやレストラン、ショッピングセンターなどのトイレには「トイレチェック表」が見えるところに貼ってあり、誰が何時にトイレの清潔さをチェックしたかわかるようになっている。表には清掃スタッフ責務も書いてある。

特別なことにシフトは非常に近く、一時間離れている場所があるが、30分しか離れていない場所もある。

日本のサービス業では「トイレ掃除を徹底すること」を教育される。それはトイレの清潔さが会社の“お客様に対する姿勢”を反映していると考えられる人が多いからだ。

例えばあなたがスーパーに行って、そのトイレがものすごく汚かったら…？そのスーパーで売られているお肉やお総菜なども不衛生なのでは？と想像してしまわないか。売り場以外の場所で手を抜くスーパーだとわかれば、経営者の理念や従業員への教育なども垣間見た気になる。

さらに日本ではキレイで清潔なトイレがスタンダードになっているため、汚いトイレに出くわした時の不快感も大きいと言えるでしょう。汚いトイレに出会った時の不快感を“会社の姿勢”に結び付けて結論付けてしまう人が多いため、日本のサービス業ではトイレチェックを1日のうちに何回も行ってキレイなトイレを保つことを徹底させるのだ。



常にトイレを掃除する人がいる

- 一つ目は日本人は美しい文化的行動を持っていることを私たちはみんな知っているように、“次の人のために考える”こと。

彼らは自分だけがよければいいという思いはないだ。

日本のトイレは世界で一番綺麗だと評価されているのは偶然ではない。清掃スタッフがよく清掃だけではなく、日本人はいつも次の人が清潔に使えるように考えている。

もう一つ驚くことは日本のトイレは機能的で便利な性能が付いている。

それは日本の機械にもおもてなし精神が組み込まれている。日本の公衆トイレは男性用と女性用だけではなく、体が不自由な人用の多目的トイレも作られている。



現代のトイレ

それは日本人の配慮の賜物です。そして世界にも広がっている。

日本人はすべての人が快適に公衆トイレが使えるように工夫や改善にしていると思う。だから公衆トイレを使うとき、だれも快適さと便利さを感じることができる。

公衆トイレはみんなにとって汚いと思うところだが、日本人は公衆トイレにも快適さと清潔さを求めて、きちんと掃除をしたり、中の設備を改善した。

日本とはおもてなし精神は大きなことだけではなく些細なことでも人の立ちに立って考える。

1.6.体が不自由な人に対するの心遣い

体が不自由な人にとって、外出する時が大変です。エレベーターを使うときもボタンの位置が高いため、そういう人のために低い位置にもボタンが設置されている。

目が見えない人の為には、ボタンの横に点字での表記もある。このように対応されていることで体が不自由な人も一人でエレベーターを使うことができ、自由に行動することができるので、楽しみを持つことができる。

もう一つの心遣いとして目の不自由な人に対して道路や駅のホームに点字ブロック⁽¹⁾が設置してあることだ。

点字ブロックは正式には「視覚障害者誘導用ブロック」という。



目の不自由な人に対して道路や駅のホームに点字ブロック

ブロックには突起があり、目の不自由な人は、この突起を足の裏や白杖で確認しながら進みます。

点字ブロックの色は原則として黄色です。これは、周囲の路面や床面の色と明度や輝度の差をつけて、視力が低下している人にも分かるようにするためです。

そして点字ブロックの形で行きたいところもわかり、危険なところもわかる。

上の写真のように日本のおもてなし文化はお客様へのサービスだけではなく、国民すべての人にも良く対応されている。日本の社会はすべての人が安心や安全に暮らせるように考えている。

(1) 点字ブロックには、2種類あります。誘導ブロックと警告ブロックです。誘導ブロックは、進行方向を示すブロックです。線が並んだ形状をしているため、「線状ブロック」とも呼ばれています。「警告ブロック」は、危険箇所や誘導対象施設等の位置を示すブロックです。点が並んでいる形状をしているため、「点状ブロック」とも呼ばれています。

1.7. 優しい笑顔と誠実な心。

日本のコンビニやスーパーなどに足を踏み入れた時、スタッフからの優しい笑顔と丁寧なあいさつをもらう。優しい笑顔でお客様は親近感を持つことができる、これは大きなお店でも小さいお店でも同じだ。

インターネットからあるコンビニについて話した、それは 24 時間 365 日、休みなく営業を続けるコンビニだ。店員は時間帯で変わりますが、その中にはいつ行っても「感じのいい店」がある。一体なにが違うのでしょうか。17 万人の「クルー（店員）」が活躍するローソンで、長く研修担当を務める清水とみかさんは「店長の挨拶をみれば、そのお店の接客レベルがわかる」という。



優しい笑顔でお客様に対応すること。

私の個人的な考えでは、オーナーや店長は店舗の要であり、クルーは店舗の輝くスターだ。両者の信頼関係がぐっと深まり、お互いに安心して仕事に取り組むことで、訪れてくださるお客さまに対して「おもてなしの心」がもっともっと伝わるようになっていっている。そうなることを目標に、エリア責任者のリクエストにより研修やセミナーを行っている。

そうすることでお客様は自分が大切にされていると思える。それは世界では見られないおもてなしの一部だ。お客さんはお金持ちでも貧乏な人でも無償で与える。日本人はお客さんを優しい笑顔で挨拶するのは簡単な行動だが、主おもてなしの精神を素晴らしく表すことができると思う。

結論

おもてなしは 表裏のない心で接することだ。自分の好意と誠実な心で相手を大切に、対応する、対価を求めなくても、ベストのサービスを提供する。

お客様にとって想定内のことはサービスでしか無く、お客様の期待をいい意味で裏切るような気遣いこそが「おもてなし」なのだ。

おもてなしは、相手のことを慮る気持ちから生まれる。相手のことをよく考え、上質な気遣いのできる大人を目指そう。

心を込めてお客さんを仕える文化という日本のおもてなし文化は仕事と生活を成功につなげるキーだ。おもてなしも日本人の貴重な文化的価値だと言われている、お客様サービスだけではなく、日常生活にもよく現れる。

おもてなしの具体的な写真と例の通り、私たちはこの文化の一部の価値を感じることができると思う。



モスバーガー、地場企業と提携

現在、ベトナムに投資する日本企業の数が増加している。ほかに、ベトナムに工場を建設する日本企業も多くなっている。だから、日本

企業と提携しているベトナム企業は日本のおもてなしの精神を学ぶ機会があると思う。

かつまた、留学や仕事で日本へ行く人はますます一般になっています。日本の環境で生活することにより、彼らは日本人の生活や日本企業の労働精神に簡単に接することはできると思う。

それで、彼らは日本のおもてなしの精神をベトナムにもたらし、この美しい文化をベトナム人に伝える人になるかもしれません。

そして、現在の情報技術産業の^{けんちよ}顕著な発展でおもてなし文化について調べるのは簡単になりつつあると思う。調べることの通りに、有益な情報を得て、自分の生活に入れることができる。

おもてなしは日本人の美しい文化だ。ベトナム人の私はベトナム人もこのきれいな文化を学んで、生活に応用してほしいだ。そうすることで、ベトナム人の日常のマナーと行動も心を込めて相手に対応する、ベトナムの会社は日本人のおもてなし精神から学ぶと会社のメンバーの関がよくなる可能性があり、会社のご発展のために一緒に貢献する。

おもてなし精神で私たちの仕事は大成功をもらい、生活もよくなると祈る。

参考材料

I. 本素材

1. 人生の王道おうどう いなもりかずお – 稲盛和夫
2. Lê Nguyễn Nhật Linh (2017), *Đến Nhật Bản học về cuộc đời*, NXB Trẻ, Tp. Hồ Chí Minh
3. Bùi Xuân Phong (2016), *Tâm lý khách hàng và nghệ thuật phục vụ 5 sao* NXB Lao Động, Tp. Hồ Chí Minh

II. インタネット文書

1. <https://ja.wikipedia.org/wiki/おもてなし>
2. <http://www.congdongotakuviet.com/t14779-tim-hieu-nhat-ban-van-hoamotenashi-niem-tu-hao-cua-nguoi-nhat>
3. <http://www.advite.com/CuocSongONhatBan.htm>
4. <http://blog.nhatnguohayo.com/2015/10/omotenashi-nghia-la-gi.htm>
5. <http://www.baomoi.com/nhat-ban-va-van-hoa-dich-vu-hang-dau-thegioi/c/14070602.epi>
6. http://www.asadayaihei.co.jp/nagoya_ihei/hospitality/
7. <http://www.omotenashi-japan.com/omotenashi>
8. <http://www.omotenashi-japan.com/different>
9. <http://tiin.vn/chuyen-muc/song/long-hieu-khach-dang-kinh-ngac-cuanguoi-nhat-ban.htm>
10. <http://www.baonghean.vn/xa-hoi/van-hoa/201605/nguoi-nhat-lich-sunhat-the-gioi-2700254/>
11. <http://kenh14.vn/xa-hoi/dang-nguong-mo-nhu-tai-xe-taxi-o-nhat-ban-20140627041355855.chn>
12. <http://cafef.vn/16-dieu-nho-nhat-nhung-vo-cung-tuyet-voi-tu-nhat-banma-quoc-gia-nao-cung-mong-muon-co-duoc-20161211103137888.chn>
13. <http://madameriri.com/2012/09/16/なぜ日本のトイレは外国人が驚くほどキレイなの/>
14. http://melodyroad.jp/?page_id=99
15. <http://tin8.co/con-duong-biet-hat-ky-la-giup-tai-xe-thu-gian-luc-lai-xe-24563>
16. <http://www.mitoya-group.co.jp/tokucho/>
17. <http://thoibao.today/paper/nguoi-viet-hoc-duoc-gi-tu-cach-nguoi-nhattranh-thu-7-phut-de-don-ve-sinh-tren-tau-sieu-toc-shinkansen-376453>
18. <https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1909/03/news047.html>
19. <http://news.zing.vn/nguoi-nhat-lich-su-nhat-the-gioi-post653539.html>

20. <http://kul.vn/doi-song/ngo-ngang-long-hieu-khach-cua-nguoi-nhat-ban-36540.html>
21. <http://richell.com.vn/csmb/an-dam-kieu-nhat/furoshiki-nghe-thuat-khangoi-qua-cua-nhat-ban-310.aspx>
22. <http://vietcotra.vn/Tin-tuc/Tra-dao-nhat-ban-co-the-ban-chua-bietc8a158.html>
34. <http://kenh14.vn/kham-pha/thuong-thuc-tra-theo-kieu-nguoi-nhat-ban-20101015010626956.chn>
23. <http://www.kilala.vn/van-hoa-nhat/cha-no-yu-nghi-thuc-pha-tra-trongtra-dao.html>
24. <http://www.duhocnhatban.edu.vn/van-hoa-nhat-ban/5-5-van-hoa-nhatban/97-nghe-thuat-tra-dao-nhat-ban-phan-cuoi.html>
25. <http://blog.livedoor.jp/kuimonnew/archives/21384444.html>
26. <http://cafef.vn/cach-nuoc-nhat-phat-trien-du-lich-tu-viec-cai-thien-donvi-con-nguoi-20170310090952005.chn>
27. <http://www.kilala.vn/du-lich-nhat/lu-quan-nhat-ban.html>
28. <http://www.kilala.vn/du-lich-nhat/miyagi-va-ve-dep-da-sac-ngay-homnay.html>
29. <http://www.afr.com/news/world/asia/blame-it-on-the-bowing-japaneseproductivity-still-lowest-in-g7-20150716-gidv37>
30. <https://shiseidobeauty.com.vn/omotenashi-tinh-hieu-khach-kho-quen-cuanguoi-nhat/>