

## What is Good OMOTENASHI?

### ～おもてなしにおける外国人と日本人の認識の違い～

#### 1. はじめに

2020年の東京オリンピックに関して「おもてなし」が注目を浴びた。そこで、外国人と日本人の認識の違いを見つけて、日本の良さをより伝えることができる「おもてなし」は何かを調査した。考察した結果を東京オリンピックに役立てたい。

#### 2. 調査の過程

(1)ホテル・レストラン・買い物での「おもてなし」を各項目3つずつ挙げて、どれをしてもらったら嬉しいか優先順位をつけてもらった。

対象者：関西国際空港で出会った外国人 KITEC の講師 高津高校2年1組～4組の生徒

(2)上記のアンケートをしているうちに、「おもてなし」と「サービス」の区別が難しいと思ひ、「おもてなし」のイメージを聞いてみた。

対象者：高津高校2年1組～4組の生徒

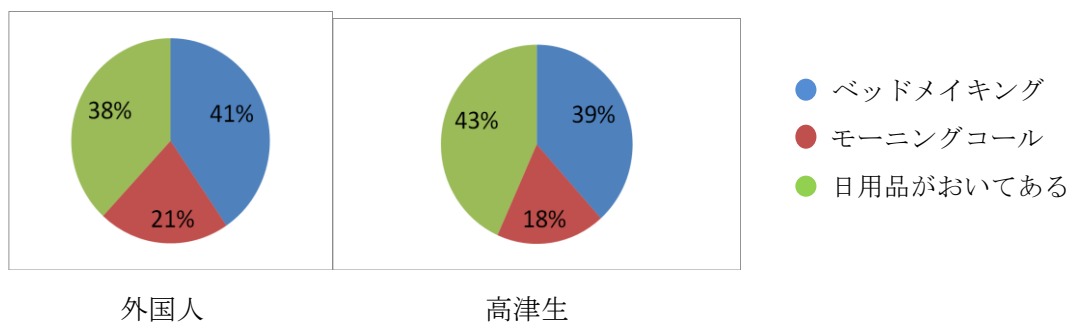
#### <仮説>

「おもてなし」は日本の文化であり、その文化に慣れ親しんできた日本人と、その文化に触れたことがない外国人との価値観に違いがあると考え、(1)のアンケートの結果に優先順位に差がでると予想した。

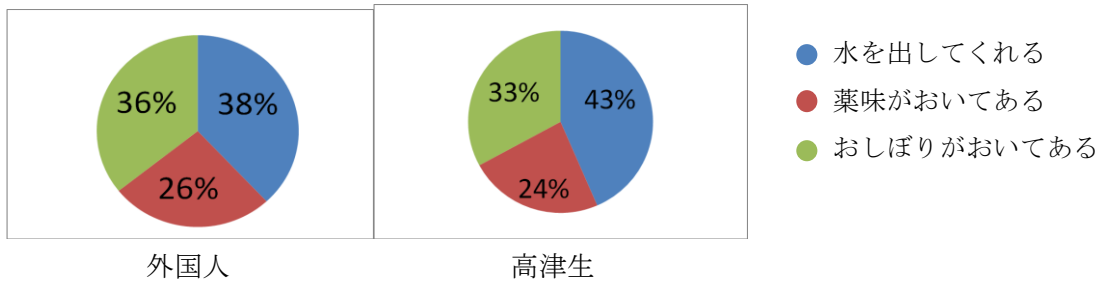
#### 3. 結果・考察

##### <(1)の結果>

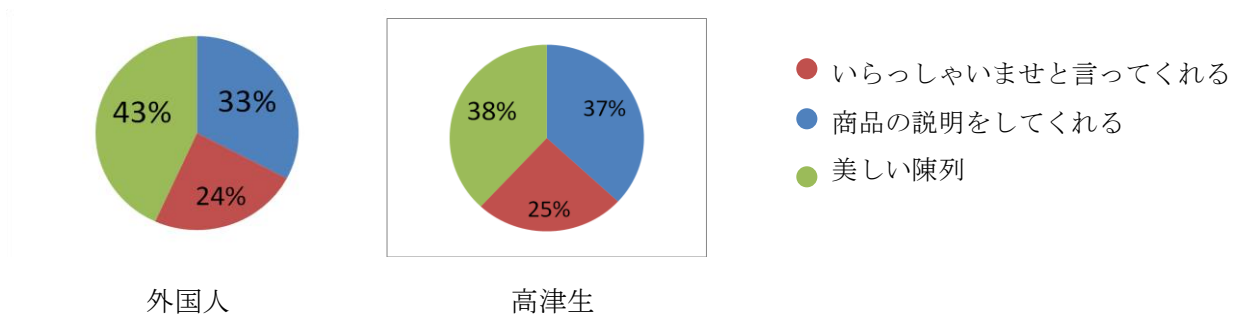
ホテルの結果



### レストランの結果



### 買い物の結果



### <(2)の結果>

「おもてなし」と聞いて連想されるものとして

- ① 東京オリンピック
- ② 人を喜ばせる
- ③ 旅館などの施設での親切な対応
- ④ ごちそうやお茶を出す などが挙げられた。

### <考察>

- ・ どの項目においても、外国人と日本人の間にほぼ差がなかった。
- ・ 「おもてなし」という言葉は浸透しているが、あまり意識されていない。
- ・ 「おもてなし」と「サービス」を混同している人が多かった。

## 4. 参考文献

日本人にしかできない「気づかい」の習慣

ディズニーおもてなしの神様が教えてくれたこと

## 5. 課題

- ・ もっと多くの外国人にアンケートできたら良かった
- ・ 顕著な差が見られるアンケートを作成したかった