

面接指導にも役立つ！意外と知らないビジネスマナー

マナー講座 Vol.7

来客応対② お迎えする心

講師：中川 公美子



第7回 サイトコラム「来客応対【2】お迎えする心」

今回も前回に続いて、来客応対について考えます。「お茶出し」や「席次」について取り上げたいと思います。

最近では、乗用車の販売店のように、男性の方がお茶を出してくださるのを目にするのも珍しくなくなりました。飲み物の希望を聞いてくださり、てきぱきと笑顔で出していただけると、とても気持ちのいいものです。お茶の出し方にもいろいろな説があります。「右側から出すべき」「前から出してはいけない」など、間違いだと言われる事項はたくさんあります。しかし、私たちがビジネスの場でお茶を出す本来の意味は、「わざわざお越しくくださったお客さまにのどの渇きを癒していただくため」、「気分転換や脳の活性化を図っていただくため」でしょう。喫茶店やレストランでお茶を飲むのとは違いますから、出し方に過剰にこだわる必要はないのではないかと考えています。

ただ、少しの気遣いで、お客さまにより気持ち良く過ごしていただけるポイントはいくつもあります。たとえば、お茶を運ぶときは必ず布巾（日本でぬぐいに使われる生地のものがお勧めです）を持って行くこと。運ぶ途中でこぼれてしまったときに使えますし、何より、お茶をお出しする直前、湯呑の糸底を拭いて茶たくに乗せられます。また、茶たくの向きにも気をつけましょう。茶たくの木目はお客様から見て横になるように置きます。縦に出すのは弔事するときだけです。「悲しいことはこれきり、ここで終わりたい」という気持ちを表しています。長い間秘書として、たくさんのお客さまにお茶をお出ししてきましたが、私自身、お茶出しでの一番簡単にできるおもてなしは、「両手でお出しすること」だと思っています。サイドテーブルがなければ、自社側の末席のテーブルに仮置きしてでも、両手で出すと、丁寧さが伝わるのではないのでしょうか。

上座、下座も基本的な考え方を知っておくと、いざというとき慌てませんね。出入り口から遠い椅子が上座です。間違えやすいのはソファ（肘掛椅子）の配置です。一人用の肘掛椅子のほうがどっしり座れそうで、来客用として考えがちですが、実は、肘掛付の長椅子のほうが格が高いと言われています。お客さまが座られる場所に長椅子を置くように配置してください。

今回は少し面倒なことばかりお伝えしたようなコラムになりましたが、基本はやはり、「お迎えする心」です。「よくお越しくございました」という気持ちを込めて、お茶をいれ、丁寧にお出しする…。時には白熱するビジネスや会議の場を少し和ませてくれることもある、なくてはならないものです。お茶出しも大切な仕事と考えて、心をこめて行いたいと思います。