

目から鱗！これがニッポンの当たり前？

日本人の気質・文化 おもてなし

Japanese Spirit and Culture

O-mo-te-na-shi

「おもてなし」は、東京オリンピック以来関心が高まった言葉ですが、意味を理解されている方はどのくらいいるのでしょうか。

「おもてなし」とは、「もてなし」に丁寧語「お」をつけた言葉で、その語源は「表裏なし」、つまり、表裏のない「心」でお客様をお迎えするという意味を持っています。

「もてなし」は西暦 1,000 年頃(平安時代)に発祥した茶の湯(抹茶を作り客人に振る舞う場所のこと)から始まったと言われ、客や大切な人への気配りや心配りをする精神が築かれた世界に誇れる日本の文化といえます。

Omotenashi (hospitality) is a word that has gained a lot of attention since the Tokyo Olympics, but how many people understand its meaning?

The word "omotenashi" is a derivation of "motenashi," with the polite "o" added, which comes from the word "omote ura nashi," or "not being two-faced." The word, therefore, means to sincerely welcome guests from the heart, without being two-faced.

It is said that omotenashi originated around 1,000 AD (Heian period) from the tea ceremony (an occasion where powdered green tea is prepared and served to guests). It is a world-class culture of Japan that was built on the spirit of care and concern for guests and their loved ones.

おもてなしとは？ What is Omotenashi?

おもてなしとは、どの人にも同じ態度をとるのではなく、相手に「どうしたら喜んでもらえるか、満足感を得てもらえるだろうか」を考え行うことを指します。

例えば、家に友だちを招くとき、玄関を片付けてスリッパを準備することや、トイレや洗面所の清掃とハンドソープの補充、好きな食べ物を把握しておくことなど、相手にきづ

かれなくても不快な思いをさせず、喜んでもらいたいという気持ちを持つことが大切なのです。

Omotenashi is different from behaving in the same way toward everyone, but is about thinking about how to make each person happy and satisfied in their own way.

For example, when inviting friends to your home, you should clean up the entrance and prepare slippers, clean the bathroom and toilet, replenish hand soap, and know what their favorite foods are.

日本では、旅館やホテルで季節に合った食材を選び、最大限おいしく食べられるように配慮がされています。また、ホテルではお客様の名前を覚えたり、前回の宿泊情報から誕生日を把握しケーキのサプライズをしてくれたりと、お客様の見えないところや知らないところで配慮や努力があります。

In Japan, traditional inns and hotels select foods that are appropriate for the season to maximize the taste of the food. On top of that, hotels make considerations and efforts in places where guests cannot see or do not know, such as remembering guests's; names, knowing their birthdays based on their previous stay information, and surprising them with cakes.

## 「笑顔」

Smile

おもてなしの心を表現するために絶対に外すことが出来ないのが「笑顔」です。

笑顔を作ることは簡単なことと思われがちですが、実際には緊張したり急いでいたり何か悩んでいると、笑顔は自然には出てきません。

ポイントは、笑顔を作るときにただ口を開くだけではなくリラックスをして口角を上げること、目じりを下げることが大切です。

イメージは口を「い」の形にして、頬から持ち上げるように意識してみましょう。

慣れないうちは、好きな食べ物や、大好きな人などを想像して練習するとうまく作れますよ。

Smiling is an essential part of expressing omotenashi hospitality.

Smiling is often thought of as an easy thing to do, but in reality, it does not come naturally if you are nervous, in a hurry, or have some worries on your mind.

The key is to not just open your mouth when smiling, but to relax and raise the corners of your mouth and lower the corners of your eyes.

The idea is to make your mouth into the shape of an "H" and trying to lifting you smile up from your cheeks.

If you are not familiar with this technique, you can improve your smile by thinking about your favorite food, your favorite person, etc.

## 「あいさつ」

### Greetings

おもてなしの基本はあいさつです。気持ちの良いあいさつには必ず笑顔がついてきます。無表情なあいさつと言葉だけでは相手に冷たい印象を与えてしまいます。あいさつするときは「笑顔」と「相手に目線を向ける」ことをプラスすると明るい印象を与えることが出来るでしょう。顔が笑顔でも相手に目線が向いていないと好印象を与えることはできません。相手のことを思いやる心で、目線を合わせてあいさつすることが大切です。

Greetings are the root of omotenashi. A pleasant greeting is always accompanied by a smile. If you greet without any expressions, with words alone, it will give the other person a cold impression. You can give a positive impression when greeting others by adding "smile" and "looking them in the eye."

Even if you have a smile on your face, you will not make a good impression if you do not look directly at the other person. It is important to greet others with a considerate heart and with eye contact.

## 「言葉づかいと身だしなみ」

### Looks and Language

そして、おもてなしをするときは言葉づかいや身だしなみにも注意しましょう。

相手に不快感を与えてしまうような言葉づかいや身だしなみをしないようにすることが重要です。丁寧な言葉遣いや清潔な身だしなみを心がけましょう。

When offering hospitality, pay attention to your language and personal appearance.

It is important not to use language or dress in a manner that may make the other person feel uncomfortable. Be courteous in your language and clean in your appearance.

## 最後に In Conclusion

おもてなしの形は1つではありません。相手が心地よく過ごせることを理解し、最大限の歓迎の気持ちをもって対応することがおもてなしなのです。

相手のことを思いやる日本人の文化と精神が詰まっている「独自のおもてなし」精神を実践し広げていきましょう。

Omotenashi hospitality comes in many forms. Omotenashi means understanding the need for others to feel comfortable, and to respond with a full welcoming heart.

Let us practice and expand the spirit of this “unique omotenashi,” in which the culture and spirit of consideration of the Japanese people can be found.

## 未来へつなげる大切なヒント

### Important Hints that Lead to Tomorrow

#### 台風や大雨の災害に備える

#### Preparing for Disasters of Typhoon and Heavy Rain

皆さんは、台風や大雨による様々な被害、またそれに備えた準備や対策を考えていますか？台風や大雨は、多くの被害をもたらします。最悪の場合、命を落とす可能性があるほどです。今月は台風や大雨による被害を理解し、身を守り、最小限に抑えるためにはどのような準備や対策が必要になるのか知り実践していきましょう。

Dear readers, have you thought about the various damages caused by typhoons and heavy rains, as well how to prepare for and deal with them? Typhoons and heavy rain causes a lot of damage, and can even be fatal in the worst cases. This month, we

will learn about the damages caused by typhoons and heavy rain, and learn what preparations and measures we need to take to protect ourselves and minimize the damage.

### 台風や大雨による被害 Damage Caused by Typhoons and Heavy Rain

台風や大雨のときは洪水、暴風、高波、高潮などが引き起こされます。

長く続く場合には川の氾濫や土石流、がけ崩れ、地すべりといった人の命にかかわる災害も起きる可能性が高いので、台風や大雨のときは外出することは控えましょう。

ではこうした被害から身を守り、受ける被害を最小限にするにはどのような準備や対策が必要でしょうか？

Typhoons and heavy rain can cause flooding, wind storms, tidal waves, and storm surges.

If the typhoon or heavy rain lasts for a long period of time, there is a high possibility of life-threatening disasters such as river overflows, mudslides, landslides, and earthfalls, so it is important to avoid going outside during typhoons and heavy rain.

So what preparations and measures are necessary to protect yourself from such disasters and minimize the damage you suffer?

### 被害から身を守る準備や対策

#### Preparations and Measures to Protect Yourself from Disasters

##### 情報を得る Obtain information

台風や大雨は天気予報を見ることで、いつ発生するのか知ることができます。

毎日、天気予報を確認する習慣をつけ、いつ事前準備が必要になるのか把握しましょう。

また、台風の規模や住む場所によっては避難が必要になる場合があるので、自治体のハザードマップを確認し予想される被害、逃走経路、避難場所を把握しましょう。さらに、台風や大雨が来ている日は防災放送にも注意しましょう。

You can find out when a typhoon or heavy rainfall will occur by looking at the weather forecast.

Make it a habit to check the weather forecast every day so that you know when to prepare in advance.

Also, depending on the size of the typhoon and where you live, you may need to evacuate, so check the hazard map of your local government to understand the expected damage, escape routes, and evacuation sites.

In addition, pay attention to disaster prevention broadcasts on days when a typhoon or heavy rain is expected.

### 事前準備 Preparation

台風や大雨のとき、外に買い物に行けなくなり、水道や電気、ガスなどが使えなくなる可能性があります。仮にそうなった場合、食事に困らないように乾パンや缶詰などの非常食、ペットボトルの水を備蓄しておきましょう。電気やガスを使わずに食べられる食料と3ℓの水を最低でも三日、できたら一週間分あると良いです。

これ以外にも「非常用持ち出し袋」という防災用品のセットがあると安心です。これらの備えがあれば、災害時でも食料や生活に困る心配事が減るでしょう。

During a typhoon or heavy rain, you may not be able to go outside for shopping, and water, electricity, and gas may not be available. If this should happen, having a stockpile of emergency rations such as dried bread, canned food, and bottled water will be ideal as you will not have to worry about food. It is best to have at least three days's worth of food that can be prepared without electricity or gas, as well as at least 3 liters of water, but preferably a week's worth.

In addition to this, it is also a good idea to have a set of emergency supplies, often called an "Emergency Carryout Bag." With these provisions, you will have less worries about food and daily life in the event of a disaster.

### 家を保護する Protect your home.

台風のときは皆さんが家の中で待機せざるを得ない場合があります。その際は、家を保護して、家に身を守ってもらうことが大切です。例えば、強風で家の窓に物が飛んできて窓ガラスが割れる恐れがあります。そういうときのために、窓ガラスが割れないように段ボールや養生テープを貼ることで窓を保護できます。また、「飛散防止フィルム」というものを貼るのもお勧めです。

During a typhoon, you may be forced to stay inside your house. In such cases, it is important to protect your house and have your house protect you. For example, strong winds may cause objects to fly into the windows of your house and break the window panes. For such a case, you can protect the windows by attaching cardboard or curing tape to prevent the window glass from breaking. It is also recommended to stick a "shatterproof film".

## まとめ In Conclusion

台風などの災害による被害を受けない為には、事前準備が重要です。事前の備えをしないと、大きな被害を受け、最悪の場合は命を落とす可能性があります。日本は自然災害が多い国です。その為、台風だけでなく地震などの日本で発生しうる災害に備えましょう。そうすることで、日本で順調かつ安全に暮らすことができます。ここで紹介した事例以外にも事前に準備をするといいいことがたくさんあるので、皆さんも調べてみましょう。

To avoid damage from disasters such as typhoons, it is important to prepare in advance. If you do not prepare in advance, you may suffer serious damage, and in the worst case, you may lose your life. Japan is a country with many natural disasters. Therefore, be prepared not only for typhoons, but also for earthquakes and other disasters that may occur here. By doing so, you will be able to live in Japan smoothly and safely. In addition to the examples introduced here, there are many other things you can do to prepare in advance, so go and find out.

## 何よりも安全最優先

First Safety Over Everything

トラブル時の対応について

What to Do in Case of Trouble

～ 事故事例から学ぶ ～

～ Learning from Past Accident ～

今月は、外国人材の事故体験に関するインタビューから、安全確保のための教訓を学びましょう。

This month, let us look at lessons for ensuring safety from interviews with foreign personnel regarding their experiences with accidents.

### 事故の状況 Accident Situation

A(日本で働く外国人Aさん): 皆さん、こんにちは。私の名前はAです。私の体験が皆さんの安全に役立つことを願っています。

A-san (a foreigner working in Japan): Hello everyone. My name is A. I hope my experience will be useful for your safety.

I(インタビュアー): Aさん、あなたが経験した事故について教えてくださいませんか？

I (Interviewer): A-san, can you tell us about the accident you experienced?

A: はい。私は食品加工工場のおにぎり製造現場で働いています。先日、ご飯を投入する機械が不調で、ご飯がおにぎりの型からこぼれていました。そこで、ご飯を型に入れようと、あわてて機械に手を入れたところ、腕がはさまれ骨折してしまいました。

A: Yes. I work at a food processing plant where rice balls are manufactured. The other day, the machine that feeds the rice was malfunctioning and the rice was spilling out of the onigiri mold. When I rushed to put my hand into the machine to put the rice into the mold, my arm got caught and I broke my arm.

### 事故から得た学び

#### Lessons Learned from the Accident

I: それは大変でしたね。ケガの具合はいかがですか？

I: That must have been terrible. How are your injuries?

A: 大分良くなり、仕事にも復帰しました。

A: It is much better and I am back to work.

I: それは良かったです。それで、あなたはこの事故からどんな学びを得ましたか？

I: That's good to hear. So, what did you learn from this accident?



A: 改めて、「トラブルが起きても落ち着いて対応すること」と、「動いている機械には手を入れてはいけないこと」が、大切だと感じています。

A: Once again, I feel that it is important to remain calm when trouble occurs and never touch moving machinery.

I: 具体的にはどういったことか教えていただけますか？

I: Can you tell us what exactly you mean?

A: 私は、機械のトラブルに気付いたとき、すぐに指導員に報告するべきでした。だけど、あわてて自分で解決しようとして、機械に手を入れたことが問題でした。

A: When I noticed the problem with the machine, I should have immediately reported it to my instructor. But the problem was that I rushed to solve it myself and put my hands on the machine.

I: それはとても重要なポイントですね。

I: That is a very important point.

#### 外国人財へのメッセージ Message to foreign human resources

I: 日本で働く外国人財にメッセージをいただけますか？

I: Could you give a message to foreign human resources working in Japan?

A: はい。私のような事故を防ぐために、皆さんは自分の安全を何よりも優先して欲しいと思います。おにぎりは作り直すことができますが、私たちの身体のケガは、取り返しのつかないものです。また、機械のトラブルなどが発生した場合に、自分では対応せず、直ちに指導員に報告してください。

A: Sure. In order to prevent accidents like mine, I would like everyone to put their own safety first and foremost. Onigiri can be remade, but our physical injuries are irreversible. Also, in the event of mechanical problems, etc., do not try to deal with the problem by yourself, but report it immediately to your instructor.

I: その言葉は心に深く刻まれますね。貴重な経験をお話していただき、ありがとうございました。あなたと、日本で働く全ての外国人財の安全を願っています。

I: Those words are deeply engraved in my mind. Thank you very much for sharing your valuable experience with us. I wish you and all foreign personnel working in Japan a safe stay.

注) 上記文章と写真は、実際の事故事例を基に作成したフィクションです。

Note: The above text and photos are fictional based on actual accidents.

実習生の皆さんへ To Our Trainees

- ・動いている機械には絶対に手を入れてはいけません
  - ・大きなトラブルが起きたら、自分の判断で対応せず、すぐに指導員に報告してください
- Never put your hands on moving machinery!
- If a major problem occurs, do not try to deal with it by your own judgment, but report it immediately to your instructor!