

# おもてなし デザイン・ パターン・ カード

インバウンド時代を  
生き抜くための  
「創造的おもてなし」の  
心得 **28**



 CreativeShift

おもてなしデザイン・パターン・カード  
Ver1.0 2019年 2月発行

【カードセットに含まれるもの】  
表紙/パターンリスト(1枚)/パターン・カード(28枚)  
実践レベルカード(3枚)/取り入れたいカード(1枚)  
取り扱い説明書(本紙)

【カード制作・販売】  
株式会社クリエイティブシフト  
<http://creativeshift.co.jp>

【コンテンツ制作】  
監修:井庭崇(慶應義塾大学)  
中川敬文(UDS株式会社)

パターン制作:慶應義塾大学SFC井庭崇研究室  
井庭崇・鎌田安里紗・李南赫・鈴木峻平  
村上航・沢藤なつみ・梅若美和音・平林芽依

英語/パターン名:吉川文夏・伊作太一(井庭研究室)  
イラスト:原澤香織(UDS株式会社)  
パッケージデザイン:井庭崇(慶應義塾大学)  
櫻井祐太郎(UDS株式会社)

## おもてなしデザイン・パターンとは

おもてなしデザイン・パターン(ODP)は、自ら考えつくっていく＝クリエイティビティを発揮する「創造的おもてなし」について、よりよい成果を導くために必須の心得を28枚のカードにまとめたものです。

これまでの伝統としての「おもてなし」をベースとして、「自分たちが提供するもの・ことだけでなく、属する地域・分野全体の価値を高めることも視野に入れながら、自ら考えて動き、チームや周囲の人たちと連携して、心に残る経験をプロデュースする」ことを目指す「創造的おもてなし」は、接客業・サービス業においても、それ以外の多くのビジネスの現場においても、これまでの価値を守りながら、新しい価値をつくっていくために必要となる考え方です。

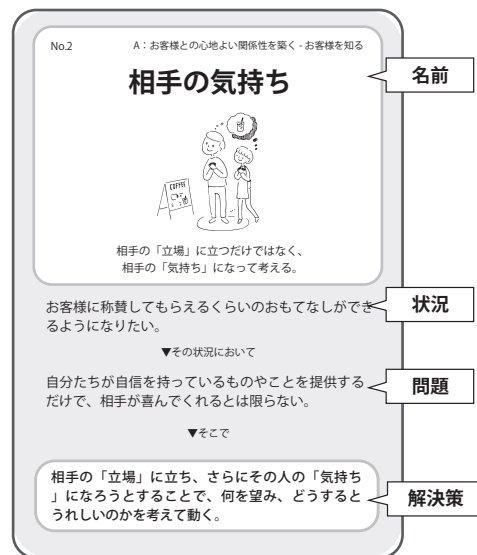
本カードは、その「創造的おもてなし」について考え、実践できるようになるための学びのツールです。  
接客業・サービス業の方は、いますぐ実践できるコツを得ることができますし、また他のどんな業種の方でも、クライアントの満足度を高め、リピート受注や新規営業案件の獲得につながる「創造的おもてなし」の心得は、自分の仕事に重ね合わせることができるでしょう。

個人で、または共に働くチームで、これらの心得(カード)を元に考えたり話したりすることで、「おもてなし」について、「心に残るプロデュース」をすることについて、やってみたい!と思うことが浮かんでくるはずです。ぜひご活用ください。

※「創造的おもてなし」の28の心得は、井庭崇・中川敬文著『おもてなしデザイン・パターン』(翔泳社、2019年)に準拠しています。各カードのより詳しい内容を知りたい方は、書籍をご参照ください。

## カードの見方

おもてなしデザイン・パターンは、「パターン・ランゲージ」という方法で記述しています。パターン・ランゲージは、良いデザインや良い実践のコツを共有するための方法です。ある領域の「上手な人」から工夫や経験則を抽出し、言語化することで、その知を他の人が取り入れられるようにしています。



1枚のカードには、ひとつのコツが書かれています。コツは「パターン」と呼ばれ、パターン名と言われる「名前」がついていますので、内容を読んで気に入ったら、パターン名を覚えて、おもてなしについて考える時や会話の中で使ってみてください。どのカードも、ある「状況」で起こってしまいやすい「問題」と、それを乗り越えるための「解決策」という3つのパーツでコツが説明されています。解決策は、やや抽象的になっていますので、自分の状況や個性などに合わせて、よいやり方を考え、試してみてください。

## おもてなしデザイン・パターン一覧

### 1. 創造的おもてなし

#### お客様との心地よい関係性を築く

- 相手の気持ち
- その人への興味
- 語りたくなる声かけ
- フレンドリー＆ポライト
- キャラを立てる
- フレッシュな心持ち

- もてなされ研究
- もうひと手間
- チームごと

#### 地域・分野の魅力を引き出す

- 面で迎える
- 好きから入る
- 面白がり力
- 裏側のストーリー
- 自分なりのおすすめ
- ローカルな楽しみ方

- 偶然を楽しむ余白
- 出会いのデザイン
- ひとつつながりの経験

#### 地域・分野のこれからをともにつくる

- 想いの発信から
- ご近所からの歓迎
- 多業種のつながり

- 雑談からの発想
- 外から見た良さ
- 価値の増築

- 魅力の持ち寄り
- みんなでつくる
- 世界へのアピール



パターン・カードの使い方

I．現状を把握し、目標を決める

①パターン・カード28枚と、3色（緑・水色・ピンク）の実践レベルカードと黄色の「取り入れたいカード」を用意します。

②まず、3色の実践レベルカードを、少し離してテーブルに置きます。次に、パターン・カードを1枚ずつ読みながら、内容を実践しているかを考え、該当する実践レベルのカードのまわりに分類していきます。  
＊日ごろ一緒に仕事をしているチームで話しながら取り組むと現状把握の質が高まります。

③次に黄色の「取り入れたい」カードをテーブルに置きます。②で「少し実践している」「実践していない」に分類したカードのなかから、今後、試してみたいものを「取り入れたい」カードの方へ移動します。

④「取り入れたい」と思ったもののなかから、特にチャレンジしたいものを選び出し、次の目標にしましょう。どうすれば自分の現場で実現できるのかについて、具体的な行動を考えてみると、取り入れやすくなります。

II．経験を話し合う

①28枚のパターン・カードを各自読んで、自分が「実践している」か今後「取り入れたい」かを右の一覧表を利用するなどしてチェックしていきます。（実践しているに○、取り入れたいに☆印などをつけると良いでしょう。）

②グループやチームなどで、自分が「取り入れたい」としたコツをすでに「実践している」人がいたら、具体的な工夫の仕方や考え方を聞いてみましょう。逆に、誰かが取り入れたいコツを自分が実践していたら、その内容を伝え、お互いにこれまでのおもてなしの経験を交換します。カードが対話の観点となることで、お互いの実践知の交換がスムーズに行えます。

III．よい事例を分析する

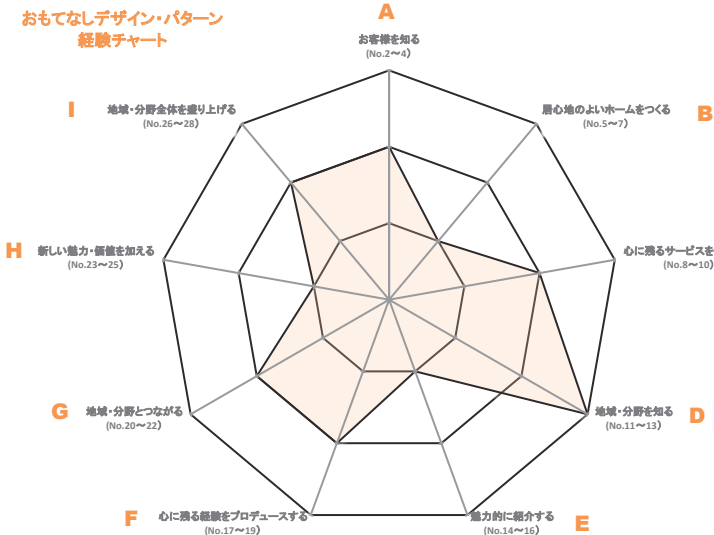
①分析したい事例を決め、おもてなしデザイン・パターンの中のどのカードの要素が含まれているかを1枚ずつ確認していきます。

②一通り終わると、その事例がどの点で優れていたのか、どんな工夫が盛り込まれていたかが見えてくるでしょう。そして取り入れたい要素を決め、自分たちの文脈・現場では、どのように実現できるかを考えていきます。

IV．レーダーチャートを用いたセルフチェック

- ①実践しているパターンについて、下記の表の「経験チェック」欄に○をつけます。
- ②カテゴリーチャートごとに、○がついた数を数えて、「○の個数」欄に数字を書きます。
- ③カテゴリーチャートごとの数字を元に、左下のようなレーダーチャートを作り、傾向を見ます。
- ④バランスや自分の強み弱みについて誰かと話したり、次に取り組みたい項目を考えてみます。

チャート・カテゴリー	○の個数	経験チェック ○	コツの名前（パターン名）	解決の考え方（Solution）
A	2		1. 創造のおもてなし	自分たちが提供するもの・ことだけでなく、属する地域・分野全体の価値を高めることも視野に入れながら、自ら考えて動き、チームや周囲の人たちと連携して、心に残る経験をプロデュースする。
		○	2. 相手の気持ち	相手の「立場」に立ち、さらにその人の「気持ち」になろうとすることで、何を望み、どうするとうれしいのかを考えて動く。
		○	3. その人への興味	お客様一人ひとりとの方方向の関わり合いが大切だと捉え、その人がどんな人なのかに興味を持って会話をしていくことで、その人への理解を積み重ねていく。
			4. 語りたくなる声かけ	その人の持ち物や、気持ちの動きが垣間見えた話題などを手がかりにして、向こうから自然と自分のことを語りたくなるようなきかけをつくる。
B	1	○	5. フレンドリー＆ボライト	フレンドリーでありながらボライト（礼儀正しい）であることを基本とした上で、一人ひとりに合わせて度合いを調整しながら、心地よい関係性を見出していく。
			6. キャラを立てる	自分の個性・強み・持ち味を活かして、お客様と接するようにする。
			7. フレッシュな心持ち	目の前のお客様と自分は「いま・ここ」という一回限りの時間をともにしているということを意識し、そのときどきを大切にする。
C	2		8. もてなされ研究	たまに自分ももてなされる側にもなり、もてなされるということがどういことかを実感したり、心地よいコミュニケーションについて研究したりしながら、おもてなしの感度を上げていく。
		○	9. もうひと手間	求められたことに応えるのはもちろんのこと、さらにきっと喜んでもらえるであろう情報を加えたり、自分ができることをもう一つ加えたりして、ひと工夫するようにする。
		○	10. チームごと	お客様について自分が接した際に知ったことがあれば、一緒に取り組んでいるチームのメンバーにも伝え、各自が自分ごととして捉え、チーム全体で連携してよい経験をつくっていけるように動いていく。
D	3	○	11. 面で迎える	自分たちが位置している地域・場所や属している分野・業界のことなど、全体を意識して、自分たちに何ができるか、どうあるべきかを考えていく。
		○	12. 好きから入る	自分の趣味や好きなことを切り口にしてその地域・分野の人とつながっていくことで、自分なりのネットワークをつくり、地域・分野のことを深く学んでいく。
		○	13. 面白がり力	その地域や分野のことについて学ぶ際に、自分が面白いと思える観点で眺め、興味を持って学ぶことができるようにする。
E	1		14. 裏側のストーリー	おすすめの物や場所そのものについてだけでなく、ちょっとした背景や成り立ちのストーリーも併せて紹介する。
		○	15. 自分なりのおすすめ	お客様に何かをおすすめするときには、基本的な情報に加えて、自分の視点や経験、思いも添えて伝える。
			16. ローカルな楽しみ方	その地域で暮らしている人たちがその分野に慣れ親しんでいる人、あるいは常連の方たちの楽しみ方を伝え、それを味わうことができる情報も提供する。
F	2	○	17. 偶然を楽しむ余白	感動や驚きなど、そのときの気持ちをじっくり味わえたり、偶然の出会いを楽しむことができたり、またそのときに自分で選ぶ楽しさを感じられたりするような、余白のあるプランを提案する。
			18. 出会いのデザイン	お客様がその地域・分野の人に出会えるように紹介し、人と人とのつながりができるように橋渡しをする。
		○	19. ひとつながりの経験	その人が体験するであろう様々な場面を一つのつながったものとして捉え、その全体の質を高めるためにできることを考えて連絡や手配をしていく。
G	2	○	20. 想いの発信から	自分たちのコンセプトを、地域・分野の人たちにしっかりと根気よく伝え、一緒に価値を出していく仲間となるよう、コミュニケーションを図っていく。
			21. ご近所からの歓迎	これまでその地域・分野をつくってきた人たちに対しても価値を提供したり、相乗効果を出したりする存在になれているかを常に意識し、また、そうなるためにはどうしたらよいかを考える。
		○	22. 他業種のつながり	自分たちの業界内・関係者内で閉じずに、多業種の人たちとつながり、連携できる可能性のネットワークを広げていく。
H	1		23. 雑談からの発想	つながりのある周囲の人たちとの何気ない会話のなかから、やりたいことやアイデア、解決したい課題をすくいあげ、一緒に取り組むことができる企画になるように動いていく。
		○	24. 外から見た良さ	その地域・分野の中にながらも、外からの視点も持つようにし、その2つの視点を強みとして、地域・分野の魅力・独自性を引き出す。
			25. 価値の増築	いまあるものに潜んでいる価値を見極め、それを活かしながら、そこに新しい魅力を加えた企画にしていく。
I	2	○	26. 魅力の持ち寄り	周囲の人たちとともに、各自が好きな場所やお気に入りの物、感動したエピソードなどを、理由とともに出し合い、みんなで魅力を再発掘する。
			27. みんなでつくる	その地域・分野のいろいろな人たちが、全体としてよりよい場になるように力を合わせて一丸となれる工夫をしていく。
		○	28. 世界へのアピール	自分たちが取り組んでいることを、その地域・分野の魅力とともに、国内外に向けて発信する。



表とレーダーチャートは <http://creativeshift.co.jp/download/omotenashi-list> にて、ダウンロードしてください。