

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：從賓至如歸的款待精神看台灣服務業

作者：

曾慧珊。私立樹德家商。三年五組

林沁俞。私立樹德家商。三年五組

周芷儀。私立樹德家商。三年五組

指導老師：蕭瑩儒 老師

壹、前言

一、研究動機

自從公佈了 2020 年世界奧運的舉行地為東京以來，日本全國開始陷入奧運熱潮中。申奧的關鍵可以說是東京招標委員會最終 45 分鐘的演說，其中電視台主播滝川雅美將日本「おもてなし（款待）」的精神，以流暢的法文再加上合掌的手勢表現。在一列排開的演說陣仗中，滝川小姐扮演著最柔合的角色，而合掌的婉約動作更增添了日本對於款待的禮儀奉獻精神。

這時我們不禁疑惑起，何謂「おもてなし」？而這個名詞特別的所在又是什麼？因此小組決定開始深入研究日本人的款待精神——「おもてなし」。

二、研究目的

日本近年來積極發展於觀光產業，在 2015 年時觀光人數已經成功突破 1500 萬人，和 2012 年的 800 萬觀光人數相比，大幅成長了 8 成之多。而日本的觀光產業之所以能在世界服務業排名中榮獲第一名的頭銜，正是因為日本注重的待客之道在觀光客的心中留下了深刻的印象。

他們以細緻入微的關懷去打動每一位顧客的內心，給予顧客們賓至如歸的溫暖。我們想透過這份專題研究去了解日本待客之道的過人之處，並尋找屬於台灣的服務精神。

- (一)「おもてなし」所涵蓋的意義與象徵
- (二)日本人對「おもてなし」的定義
- (三)台灣的「おもてなし」

三、研究方法

我們以「資料蒐集」、「小組討論」、「實際採訪」、「內容分析」、「探討結論」為此論文的主要研究方法。

首先透過大量的書籍閱讀及蒐集網路資料，我們歸納出日式款待之道的要點，並與指導老師交換意見，確定研究的完整架構及走向，再加以統整資料內容。為了增加研究的可探討性，我們洽詢旅館業者，實際前往飯店進行專訪。在研究過程中，經由多次的小組討論，得出台式服務的核心精神，並分析台日服務之特色，最後統整出結論。

貳、正文

一、關於「おもてなし」

所謂「おもてなし」，是從接待客人的「もてなす（接待）」加上表示敬語的「お」而產生的名詞。將接待一詞與敬語組合，強烈地表達出服務人員重視客人的款待精神。

「おもてなし」的漢字寫作「御もて成し」，可以分為「持つて（擔當）」「成す（完成）」，意思是達成自己所擔當的職務，而加上敬語後的「おもてなし」則代表著更上一層的服務精神。影響近代產業變革的艾爾華斯·史塔特拉曾說：「**做客人之所期；不做客人所不期**」（茂木健一郎，2015），意思是根據每個人所需不同，提供最適當的服務，使客人得到超越期待的感動，而這也正是「おもてなし」的最高指標。

二、「おもてなし」的三要素

構成「おもてなし」的元素可以說是分成「外在」以及「內在」各三項：

（一）外在

對於一間店而言，帶給他人良好的第一印象為首要目標，而其中並不只侷限於物體的呈現，更是要讓客人透過觀感得到平凡卻難以忘懷的溫暖。作為外在三要素的表徵，分別有「ふるまい」「しつらい」「よそおい」。

1、ふるまい【態度、行動】

「ふるまい」指的是「行動、態度、言語」。在進門時給予顧客一句關心的問候，將最基本視為最重要的，就會使語言充滿「愛的溫度」，進而貼近人心並增加人與人之間的情誼。

以東京迪士尼為例，曾經有對夫婦向服務生點了兩份兒童餐，但對於大人來說兒童套餐的份量並不夠，於是服務人員也依照她所訓練的詢問是否需要更換其他選項。然而夫婦聽到回答後卻表露出失望的表情，服務生見狀，再度開口：「客人，您會點兒童餐，是不是有什麼特別的原因呢？」原來，年輕夫婦曾有一位剛出生不久就不幸過世的兒子，假如兒子還活著的話，他們希望能三個人享用兒童餐。聽完後，服務生馬上向夫婦道歉，「真是抱歉，我給您帶錯位子了！」便將夫婦帶往家庭用餐桌，並準備了一張兒童椅與三杯茶水，最後也送來了三份兒童餐。服務生的一句話，巧妙地化解他們之間的尷尬，更以泰然自若的態度去實際行動。即使員工手冊上並沒有規定，服務生仍然選擇了最佳的作法；或許看在旁人眼裡，那句話僅僅是一句道歉，但對於夫婦而言卻是意料之外的感動，而這正是所謂「愛的溫度」。

2、しつらい【擺設、裝潢】

「しつらい」代表的是對屋內擺設加以修飾裝潢，為款待客人而打造出舒適的環境，好比旅館業者提供「夜床服務」，在客人享用晚餐時，服務人員會在客人同意的情況下利用這段時間入房，將室內的溫度及燈光調整至人體最合適睡眠的狀態，待客人入房後便能感受到身在自家中放鬆的氛圍。

以空間結構使客人感到心情愉悅，「しつらい」更包括善用容易理解的標示設身處地的為客人著想，如：對於誠律上有禁食種類的宗教信仰者，又或者對特定食品產生過敏反應的人們來說，有明確的標示是很大的幫助，因此在日本也設計出食品專用的圖示，讓外國觀光客也能安心的享用美食。即便僅是簡單的裝潢、難以注意到的小細節，若能以「愛的理念」為起點出發，即可將「款待」傳遞至客人的心中。

3、よそおい【裝容、儀態】

「よそおい」注重的是整理自身儀容裝態，例如在一般人的認知裡，都會認為深色制服不易弄髒，且在觀感方面也較為莊重。但實際上並非如此，反倒是因為淺色制服容易看出髒污，所以更能凸顯出店家對於環境整潔的重視。

在儀態方面，好的服務不應只是制式化而擺出不自然的動作，若行為過於刻意，心裡也容易作假；其實只要雙手自然擺放，就能展現出更好的服務精神。一間在裝容方面有要求的店家，對於客人而言不僅留下良好的印象，並促進店家與客人之間的關係貼近，同時也會在無形之中產生「信任感」，建立起「款待」的第一步。

(二) 內在

對於多數技藝來說都有他們所秉持的精神，這樣的指標被稱之為「心・技・體」。在服務業當中，「おもてなし道[®]大学」也整理出屬於服務業的心技體。

1、心

在「心・技・體」中，「心」是為了客人的感受與幸福，服務人員所抱持著關懷的「心」情。2020年的東京奧運招標委員會的滝川雅美小姐，在最終演講上所發表的一段演說：「**那是不求回報的接待精神，是祖先代代相傳，同時也深植於日本超現代的文化當中。**」(茂木健一郎，2015)

「おもてなし」一詞展現出日本人互相幫助、讓客人感到賓至如歸的款待精神，並說明它是不以自身營利為目的。在接待客人時，並不是「100-1=99」而是「100-1=0」。因為，一位員工若是態度不佳、冒犯客人，公司則不只是被扣一分剩九十九分；而是因扣這一分，可能永遠失去這位客人的「信任」。然而只要心美，就化解缺

失，並帶給別人無限的感動。茶道用語中有句名言為「一期一會」，款待也是如此，因為人與人之間的相遇十分寶貴，所以更要發自內心地將幸福傳達給客人，創造出與客人難以忘懷的邂逅。

2、技

服務人員透過訓練所展現出的技能與知識稱之為「技」。

「おもてなし」指的是完全無私地接待賓客，以巧妙的平衡貼心照顧卻不過於唐突的情況下，用運巧思將「款待客人」的心傳達給對方。因此，對一位服務人員而言，若沒有貼心的技巧，則連最基本的好服務都無法成立。以下為我們整理出在「技」方面的幾個基本要點，看似簡單的動作，卻往往是那最能正中客人心坎的關鍵。

(1) 添加調味料的服務

服務中，不可或缺的正是那最簡單卻也最容易被遺忘的笑容。以真誠的笑容道出一句「歡迎光臨」，使客人覺得自己是被重視的，在這同時，客人也一定能感受到笑容裡所蘊含的那份情感。然而，在面對客人前，也應懂得察顏悅色，當客人表情嚴肅時，則不應對客人釋出過度的笑容。

(2) 有溫度的說話技巧

建立良好的第一印象，除了外在所帶給人的感覺之外，與客人初次交談的過程更是關鍵之一。對於客人，不應加入浮誇的讚美，因為過度褒獎也許會造成客人無形中的壓力；所謂「說話技巧」，並不是每一句話都需設計，而是應以「平常心」面對，才能給予客人尊重及舒服的氛圍。

(3) 面面俱到的感動

對於一位服務人員來說，相當的觀察力是必須具備的。以「假使我是客人，我希望……」的自我推測，站在客人的角度，提前想到他們之所需。如此一來，當客人蒞臨時，便能從服務人員細緻入微的待客精神中，得到超越期待的感動。

(4) 隨時應對的智慧

以餐庭為例，服務人員應在短時間內盡速熟悉工作環境、菜單細項等等。如此一來，當客人在點餐時若有任何的疑慮，服務人員就能在第一時間答覆客人。此外，服務人員也能主動提醒客人，料理中含有那些易過敏的食材，提供客人安心的用餐環境。

2、體

客人的感動和服務人員的幸福以及服務意義是由互相體諒的心所產生的。倘若服務人員無法從工作中獲得溫暖，就無法懷抱著體諒的心，帶給客人們幸福。於是款待的重要關鍵可說是在於服務團隊全「體」。在工作方面，「おもてなし」是一種團隊合作，當一個人的服務受到客人肯定與讚美，他人也會以此為目標向上學習。

針對「體」的理念，我們整理出以下三個要點：

(1) 傾聽員工心聲，建立良好溝通

平時上司就應與員工建立良好關係、聆聽員工的想法，甚至從旁觀察員工的工作狀況，因為他們才是最了解客人需求的人。若員工提出的意見較好，則採用；反之，則說服。

(2) 適當授權，尊重員工

不將員工限制在既有的服務制度中，應給予員工適度的權限，使員工在這之中培養責任感。同時也能令員工倍感尊重，因為授權便是意味著公司對員工的信賴。

(3) 團隊合作，凝聚向心力

一間公司內部會分成許多部門，且每個部門所負責的工作內容都不相同，但所有部門邁進的目標皆是一致的。即使事情屬於其他部門職責，也會站在整個飯店的立場，協助完成應有的處置。

三、台灣的服務精神

在台灣，雖然沒有如同「おもてなし」一樣對服務業的定義或名詞，但依然有許多服務項目也是以體貼客人為出發點所訂定的，透過資料收集，我們統整出便利服務以及貼心服務。

(一) 便利服務

在現今繁忙的社會中，人們的生活步調越來越快，相對的，「便利」早已是生活中不可或缺的一環。台灣服務業滿足民眾即時的需求，提供方便、多元的服務型態，稱之為「便利服務」。

1、種類多樣，豐富生活

台灣著名的夜市文化在世界廣為人知，其特色便是傍晚開始營業，近凌晨才休息。不論美食，或生活用品樣樣皆有，提供民眾在短距離內便能將所需一併買齊。

2、時時供應，多元服務

在台灣，普遍超商都有 24 小時不打烊服務，尤其在市區更是如此。而近年來超商以外的商家也都開始提供不休店服務。如：誠品書局（台北信義店）、頂好超市、五金行。

3、多元文化，豐富體驗

台灣是個對於異國文化接受度較高的國家。不僅是特色建築（如：巴洛克式、歐式、日式風格等），在飲食方面更是富有各國特色，使遊客即便在台也能有更多選擇享用喜愛的美食。

（二）貼心服務

台灣富有濃厚的人情味，而服務業更以此為宗旨，將其滲透進專業服務當中。將服務貼近民眾所需，拉近人與人之間的距離，而這正是所謂「貼心服務」。

1、精緻細膩，客製服務

台灣在客製化服務方面十分盛行，小至居家抱枕，大至旅遊行程，皆是為了貼近客人所需，給予獨一無二的全新感受。其實台灣在許多生活小細節都存在著貼心的客製化服務，如：早餐店、飲料店、鐘錶店……等。

2、關鍵時刻，貼心服務

在全世界，有「坐月子」這項觀念的國家少之又少，然而台灣在這方面卻做得非常周到。因為體諒部分客人無法習慣在外居住，公司甚至提供到府坐月子服務，即使是新手媽媽也能放心調養身體。

3、小眾文化，創意服務

台灣有許多懷舊風味的餐廳，讓生活在忙碌社會的我們，也能放慢腳步重回過去，回味兒時的滋味。除此之外，近年來也逐漸盛行起主題餐廳，如動漫、卡通人物、吉祥物等，使大家能夠更進一步地貼近自己所喜愛的事物。

四、關於「台式服務」高雄義大皇家酒店的專訪

除了生活上的便利帶給人們小確幸之外，我們也想了解對於外國觀光客來訪，台灣在住宿方面可以給予客人哪些特別的服務，以及飯店是如何帶領員工實踐服務理念，打動客人的心。因此我們實際去到現場進行了「高雄義大皇家酒店」的研究專訪。



(圖一) 與王小姐進行採訪



(圖二) 高雄義大皇家酒店專訪

受訪者王麗茹小姐任職於「高雄義大皇家酒店」已有兩年，目前擔任訓練專員一職，因大學實習而意外進入飯店服務業。在實習過程中，王小姐了解到服務業的魅力所在，進而產生出興趣，同時也從中找到對這份工作的熱忱。

(一) 您認為服務最重要的是什麼：

笑容、用字遣詞、講話技巧、服務的時間點、製造溫馨氣氛

(二) 為凝聚向心力，是否有規劃什麼活動：

我認為，有競爭力才能促進員工之間向上學習，因此飯店會發放獎金以及將業績抽成給予鼓勵，透過這些方式，使員工對公司有歸屬感、喜愛公司，更願意為公司效勞，減少員工流失率。

在活動方面，每逢佳節公司會舉辦應景活動，例如父親節會邀請身障人士進入公司，員工替他們按摩，在回饋社會的同時，也共同完成相同任務。

(三) 對於外國旅客，是否有不同的服務方式：

針對團體的外國旅客，皇家酒店的餐點一律是國際化規格。但我們會站在客人的立場著想，依照客人所需，特別規劃出一個區域讓客人能夠有一個獨立的空間安靜享受餐點，也能藉這個機會彼此交談，不怕影響其他旅客用餐時間。

(四) 台灣服務業的優勢為何：

熱情、服務周到、富有人情味

(五) 對於台灣奧客文化的見解：

我認為奧客不是「奧」客，而是「對服務期待較高的顧客」。客人並不一定全然是對的，但服務人員面對這些問題時，不能在當下和客人起衝突，如果發現自己無法處理事件時，應主動退下請主管出面協調，化解紛爭及尷尬的氣氛。

(六) 台灣與日本服務的差別：

我認為，台灣和日本的服務業並沒有好壞之分，只是文化上的差異，並且每個國家的人對於好服務的期待也有所不同。台灣的服務業雖然深受西方影響，但卻不完全屬於西式服務，仍保有我們亞洲華人的文化，若真要歸類的話，那便是所謂的「台式服務」了吧。

(七) 專訪結果

我們發現台灣在旅館業的服務是以「以客為尊」為理念實行真心服務，教導員工用親切的笑容及熱情的服務來接待客人，對於員工體制方面也相當用心，且面對外國旅客則會依照國籍的不同，採取適當的應對方式。透過專訪，我們對某個議題有了新的見解。奧客文化，一直是台灣服務業無法忽視的問題之一。但王小姐所說的：「**我認為奧客不是奧客，『而是對服務期待較高的顧客』。**」這句話使我們恍然大悟。奧客的吹毛求疵可能真的造成台灣服務業的衝擊，但或許正是因為如此，而成為了台灣服務業進步的關鍵。

參、結論

透過這份專題研究，我們了解到「おもてなし」是代代相傳、深植於日本超現代的文化當中的接待精神。意指不僅以表面形式的款待，更是發自內心地站在對方的角度替客人著想；依據每個人所需不同，提供最適當的服務，使客人得到超越期待的感動。

在西式的「サービス」中，服務人員基本上是等待客人提出要求後才會依據該要求實行客人期望的服務；另一方面，日式的「おもてなし」則是由服務人員察覺客人的意思及期望，再以出乎意料的「驚喜」提供絕佳的體驗。並區分為內在及外在三要素，道出日本人如何以細緻入微的關懷打動每一位顧客的內心，給予顧客們賓至如歸的溫暖。

台灣面積雖然不大，卻五臟俱全，是個適合居住且觀光的勝地；我們在生活方面十分便利，論購物及飲食……等都一直是台灣人所引以為傲的，對觀光客而言更是一種小確幸。而透過資料蒐集，以及實際採訪，我們發覺到雖然沒有和「おもてなし」相對照的代名詞，然

而款待服務的精神絕對不落人後。台灣最美的風景是人，「人情味」不僅讓外國觀光客對台灣留下深刻美好的印象，我們同時也是人情味的「受惠者」。

根據風俗民情的差異，呈現的作為也有所不同，然而不變的是一顆溫暖的心和真誠的笑容。「おもてなし」展現出日本人注重禮節的謹慎和心思細膩的民族性，不僅帶動觀光產業，更在世界服務業排名中榮獲第一名的頭銜。台灣在服務方面面面俱到，但若是能夠與日本服務業一樣擁有共同的精神指標，藉此將台灣的服務理念襯托出來，把台灣的魅力帶往國際。期許台灣服務業在未來也能聲名遠播，讓更多人看見台灣。

肆、引註資料

蘇國焜（2015）。**好服務，壞服務：蘇國焜的款待 II**，45 則貼心分享筆記。臺北市：城邦商業周刊。

戴晨志（2014）。**黃金 15 秒的感動溝通——戴晨志 22 個心美、嘴甜、不矯情的職場態度**。臺北市：時報文化。

麥盧寶全（譯）（2015）。**打造顧客黏著度：20 個善解人意的服務業待客之道**。臺北市：臺灣東販。

蘇國焜（2014）。**款待：旅館 17 職人的極致服務之道**。臺北市：城邦商業 周刊。

井川今日子（2013）。**ちょっとした心づかいでこんなに変わる：おもてなし接客術**。東京都：同文館。

衛宮紘（譯）（2015）。**加賀屋比服務更極致的款待之道**。臺北市：商周出版。

黃怡筠（譯）（2013）。**天堂級的感動服務魔法：一點巧思創造感動**。臺北市：天下雜誌。

黃郁婷（譯）（2009）。**百億打造的十堂服務課**。臺北市：大雁出版。

蒲生はな（2015）。**おもてなしの意味とその語源は？**。2015 年 10 月 06 日，取自 <http://tokubooan.jp/archives/578>

蚊蜻男孩（2014）。**試著遠離讓觀光客眷戀不已的「人情味」，你會看見台灣比人更美的風景**。2014 年 07 月 11 日，取自 <https://www.thenewslens.com/article/5209>

管中閔（2011）。**台灣服務業的發展機會與挑戰**。2011 年 05 月 26 日，取自 <https://goo.gl/sa2zu8>