



# プロトコールと ホスピタリティ

カウンスル№3

2012年3月29日

# プロトコール      儀典

- 人と人とを結ぶ接着剤又は潤滑油と云う意味のギリシャ語が語源
- 秩序だった手順を保ち、全レベルのメンバー間の人間関係の潤滑油になり、個人ではなく役職に敬意を表します。
- 儀典の任務は会合における「格付け」「席順」「紹介」に関する事柄を扱います。舞台裏の仕事だが、正しく執行すれば会合がスムーズに進みます。

# ホスピタリティの語源

- 中世ヨーロッパでは十字軍の兵士や旅人の為に教会が作った施設をホスぺスと言い、「客人の保護者」と云う意味のラテン語でした。
- ホスピタリテス    ホスピタリタス
- ホスピタント    ホスピタリティ  
参考 Hospital. Hotel の語源でもある。

# ITCにおける接待（ホスピタリティー）

- 全ての会合は儀典(プロトコール)の秩序に基づいて始まりホスピタリティーの暖かい心で終わります。
- 真心と思いやりの中で礼儀を形に表していくことを心がける。
- 楽しく暖かい雰囲気のある会合を持つためには儀典委員や担当者にのみ任せるのではなく、会員全員が丁重に礼儀をわきまえ、暖かい雰囲気でおもてなしをするよう心がけなければなりません。

# ホスピタリティの基礎

目配り: 目に見えることへの対応

気配り: 目配りより一歩進んだレベル  
相手の立場に立って配慮する。

心配り: 目配り、気配りを含んだ領域で、  
相手を心から受け入れること。  
「思いやりの純真な心」で、相手に  
「感動」や「感激」を与えるもの。

# ホスピタリティの手法

1. 明るく健康的なスマイル 笑顔は世界の共通語
2. アイコンタクト 目は口ほどにものを云い
3. 挨拶 礼議の始まりは正しい挨拶から
4. 身だしなみ 身綺麗であること。  
場にふさわしい服装である事
5. 相づち 相手への関心と敬意を表す。
6. ミラーリング 相手は自らの鏡と心得よ
7. ペーシング 相手の呼吸に合わせる。

# HOSPITALITY

Hearty

心の暖かい

Opportune

適宜に適切に

Self-controlled

自制力

Polite

親切丁寧

Intelligent

理解力

Thoughtful

思いやり

Active

行動的

Light

目の輝き

Important

大切な

Thankful

感謝

Youthful

心の若さ