

ホステス心得帖
— おもてなしの条件 —

おもてなしのまち

北新地

北新地社交料飲協会

<http://www.kita-shinchi.org>



まえがき

世の中どんどん変化して参りますが、
いつも心得ていたいこと、大切なこと満載でございます。

一度に全部目を通す事も時間は掛かりませんが、
いつもバッグに入れて置いて取り出しては、

忘れていることを思い出しましょう。

「おもてなし」の世界に住む皆様には切にお願い申し上げます。

北新地社交料飲協会

副理事長 山名和枝

目次

I	美しさの度合と個性	3
II	お客様との応対	7
III	飲み方と飲ませ方	13
IV	座持ちのテクニク	17
V	同僚からの評判	21
VI	お客様との私的交際	25
VII	貴女自身の私生活	29
VIII	経済生活の設計	33
IX	プロとしての資格	37
X	べからず集33カ条	41

I 美しさの度合と個性

黙っていると美人というタイプは、
3回で飽きる。

1

特別に、絶世の美人でないこと。絶世の美人だと、男性は、かえって近寄り難くて敬遠しがちである。また、美人であることをつめぼれて、男の甘言や色香に迷い、仕事を怠りがちになる。いわゆるプロ根性に徹し切れない場合が多いからである。

2

まあまあ美人だから、親近感がある。男性として「オレだって」と思わせることが必要だ。

3

その人のムードが華やかであること。ただし、店用服装と生活用外出着とは、違うことを知らねばならない。地味すぎて、生活が滲み出てしまつてはダメである。毎日、美容院に行くことも大事。

4

手が綺麗であること。手入れが悪いと現実の生活が見えてしまつ。顔や胸は整形できるが、手はできず、年令がハッキリ出る所でもある。

5

一度見たら忘れられないような、個性的な容貌であること。神秘的であればなお良い。少なくとも所作動作だけでも、そのように振舞つべきである。

6

美人には2種類ある。黙っていると美人というタイプと、喋り出すと美人というタイプである。黙っていると美人というタイプは、3回で飽きる。

7

性格が誠実で素直でないと、本当の美人には見えない。どんなに顔形が良くても心の化粧も忘れずに。幾ら整形手術をしても眼に陰が表れるからだ。眼の輝きは、整形できない。

8

オツに澄まして微笑を忘れた美人は、本当の美人ではない。微笑んだ時の美人が本当の美人。笑い顔に陰のあるホステスは、要注意。

9

下品なコトバを使わぬこと。馴れ馴れしいコトバと、親しいコトバは違う。美人にふさわしい優雅なコトバを使うこと。

10

服装には特に気を配ること。下品にならず上品で華やかで、素人とひと味違うセンスの良さであること。少なくとも、毎月1枚または1着新調しよう。服装も給料の中に入っている。

II お客様との対応

服装・持ち物について、
正確な値踏みができること

1

お客様の名前は、一度で覚えること。

一度覚えたら、3年間は忘れぬこと。覚える工夫としては、

a 繰返し名前を言いながら話すこと。

b さりげなく名刺を頂くこと。

c 覚えるまで名刺をしまわぬこと。

d 役職名を間違えぬこと。

2

好みのお酒や嫌いなおつまみは忘れぬこと。2度目のご来店の時、

注文のお酒の種類を訊くようでは、落第。

3

前回ご来店された時の話題と、一緒に来られたお連れ様の名前を覚えておくこと。

4

お客様の興味を示す話題に集中し、貴女の興味本位にならぬよう注意すること。

5

お客様の顔をジロリと見ながら、席の前を通り過ぎないこと。

挨拶、または微笑みを添えた会釈をしながら通り過ぎよう。席に座つていても、他席のお客様と視線が合ったら、視線だけで誠実な会釈をするように。

6

ほとんどのお客様には、必ず、お目当てのホステスがいる。そのお目当てが貴女でなかったら、引き立て役に回る。いつか貴女が引き立ててもらった時もあるのだから。

7

お客様の服装・持ち物について、正確な値踏みができること。そして、それを少々オーバーに評価してみせること。但し、知ったかぶりをしてはいけない。

8

お客様とお客様の関係を間違えぬこと。間違えたら、詫びても済まぬ場合が多い。信頼を築くには時間がかかるが、怒らせるのは一瞬である。

9

相手によって応対法を変えよ。賑やかなことが好きな人、静かに話すことが好きな人、黙って触ることの好きな人…色々である。ワンパターンの接待法では、お客様は飽きてしまう。

10

お客様は、自分の何か（持ち物・人柄・仕事・容貌…その他あらゆるもの）について、それをいち早く認められ、ホステスに誉められたものである。それが何であるか、早く見つけて、口に出し誉めること。貴女だって、お客様に同じ事をしてほしいではないか。イヤ味の無いお世辞は、人間関係を良くする。

11

あとから席に着いたホステスに、お客様の名前を紹介すること。
紹介されたら、ヘルプでも必ず名前を覚えること。

III 飲み方と飲ませ方

女は、惚れた男の
前以外は酔わぬもの。

1

お客様に断らずに、勝手に自分の飲み物を注文しないこと。
できればお客様と同じものを飲むのがよい。

2

お代わりをする時も、謝意を表すこと。お客様は大様に振舞っていても、意外に勘定は細かいものだ。

3

お客様より先に、おつまみに手を出すな。勧められても、待つてましたという下品な態度をしないこと。

4

お客様より高いお酒を飲むな。お客様が進んで飲むようにと勧めない限り飲むな。高いお酒を「飲んででもいいですか」と催促できるのは、よほど馴れてから。

5

足下がフラついて、立ってられないほど飲まないこと。

6

週に1〜2回は禁酒、もしくは節酒日を決めて、体を大切にしよう。休日はできれば禁酒。体を毀しても、誰も助けてはくれない。20代の不摂生は4代になって、てき面に現れる。

7

お客様の飲み物のお代わりは、お客様の同意を得て早目に注文すること。ただしムリ強いはいしない。

8

お客様のお酒をさげすむな。通ぶるな。たとえば、「ブランドーはストレートが一番よ。アメリカンなんて最低よ」など言つべからず。

9

珍しいお酒を、興味本位にあまり注文しないこと。

10

酔った女は面白いが、可愛気はない。女は惚れた男の前（二人だけの）以外は酔わぬのが花。

11

酔わなければ接待できないようでは、一人前ではない。世の中には、一滴も飲めないで抜群の売上げを達成しているホステスは、幾らでもある。むしろ、そついう人の方が、お酒で誤魔化せないだけに真剣である。

Ⅳ 座持ちのテクニク

お客様に遊んでもらうのは、
ホステスの恥と思え。

1

座の白けは、ホステスの責任。ホステスは人形やアクセサリーではない。ホステスは、お客様が遊んでくださるからといって、甘えてはいけない。遊んでくださるなら、お客様にサービス料を払わねばならぬ。ホステスの遊ばせ方がヘタなので、逆に遊んでくださるサービス精神の旺盛なお客様も出てくるのだ。遊んでもらうのは、ホステスの恥だと思つこと。

2

お客様の話の聞き手に回ろう。聞いている証拠に、積極的に相槌を打て。お客様の顔を見て話を聞くこと。協見は禁物。お客様は落ち着けない。

3

他のお客様の悪口や陰口を言つな。聞いたお客様は、自分も言われると必ず思う。

4

もつともダメなホステスは、お客様の話の腰を折って、尋ねられもしないのに自分の事ばかり、トウトウと喋りまくるホステスである。雄弁なホステスより、寡黙にして、真剣に話を聞いてくれるホステスをお客様は好む。お客様の話は、顔を正面に向けて聞くのが良い。

5

貴女自身の事は、訊かれるまで言つな。特に愚痴話は厳禁。

6

席を立てて帰られるお客様に「ああ楽しかった、もう一度近いうちに来よう」と思わせて一人前。ホステスは、お客様を機嫌よく帰す責任がある。

7

お客様の存在を無視して、勝手なことをしないこと。
例えばホステス同士で、内輪の話をしないこと。

8

お客様が「また来ようか」と思われるのは最後の5分間が勝負。席でどんなにふざけても、お見送りの時はケジメをつけて、キチンと丁寧に挨拶すること。お客様が振り返った時、「また来よう」と思わせる殺し文句が言えて一人前。

9

自分のセールスポイントは何か、よく心得ておくこと。何もなければ月給泥棒である。

V 同僚からの評判

貴女が欠勤している時の、
お客様の失望を考えたことがあるか。

1

陰口を言わぬこと。言えは自分も言われると思え。

2

服装・容貌などについて、見下した批評をしないこと。

3

金銭・物品の貸し借りをしないこと。貸せば、その友を失うと思え。あげるつもりなら別。

4

どんな些細なことでも、約束は必ず守ること。だらしないことの代名詞が「水商売の女のような」であることは恥である。

5

私的なことで、強引な誘いをしないこと。相手の立場も考えなければならぬ。

6

誰とでも気軽に話し合い、好き嫌いの感情を露骨に表わさぬこと。

7

必要な場合は、イエス・ノーをハッキリさせ、相手に誤解を与えぬこと。

8

先輩・後輩の順序を守ること。

9

他人の陰口を聞いても、貴女の所で終りとし、他人に伝えないこと。

10

誰でも他人に知られたくない秘密はあるもの。その人のために、その秘密を他に洩らさぬこと。知っていても知らぬ振りをすること。

11

同僚のお客様のときサービスしておかないと、貴女のお客様のとき助けてもらえない。

12

概して、同僚との付き合いは、充分に知り合う迄は深入りしない方が良い。何もかも開けっ広げていると、困ることができてくる。

13

孤独に耐える強さがないと、必ず何かで失敗する。誰も頼りにしないといつづら強いことはなく。

14

お目当てるホステスが欠勤している時の、お客様の失望を考えてみよう。その失望について、貴女は責任を感じているか。「私は売れっ子だから、少々休んでもお客様は必ず来る」と思つのは、自惚れである。そのような自惚れは、必ず自らを不幸にする。

VI お客様との私的交際

ねだる以上、それに見合う反対給付を期待されていると覚悟せよ。

1

お客様の社会的立場を、私的なことに利用しないこと。
たとえば、お客様が申し出られても、スグ飛びついて甘えないこと。

2

約束した事は、どんな些細な事でも必ず守ること。特に時間は厳重に守ること。気まぐれは厳禁。

3

実行できそうもない約束は、初めからしないこと。お客様をスッポカした話を、客席で平気でしている無神経なホステスは最低。

4

誘われた時、相手を傷つけることなく断るための理由を、予め幾つか用意しておくこと。

5

言いたくないことは言わなくてよい。しかし、ウソはダメ。

6

お客様のお金だからといって、ムダなお金を平気で使わせないこと。気前のいいところを見せたがるお客様ほど、その使ったお金が幾らだったか覚えておられるものである。使ったお金が多いほど、別れ話をもつれるものだ。気のない相手には、お金を使わせない配慮が必要。

7

ムヤミにねだらないこと。ねだる以上、それに見合う代償・見返りを期待されると覚悟すること。その気がない客に、ねだらないことが大切。

8

お客様にお金を使わせた時は、キチンと謝意を表すこと。当り前のような顔はダメ。食事をご馳走されても「ご馳走さま」と言えないホステスがいる。「ありがとございませう」の気持ちを素直に言えないのは、育ちの悪い証拠。

9

特定のお客様と親密になったからといって、それを店内で態度に表わしてはいけない。もしお客様が態度を変えたら、たしなめること。たしなめても改められないお客様ならば、親密にならないこと。また、なる値打ちのない男である。

10

男の最低の姿を見て、すべてを判断するな。男は、その人が思っているほど立派ではないが、ホステスが考えているよりは高級である。

11

自分の彼氏を、客にしないこと。

12

お客様から法外なチップ、または小遣いをもらう時は、それに相当する期待をお客様はしているものである。何もないのにお金をくれる人はいない。

VII 貴女自身の私生活

生活の区別がつかぬようでは、
良い奥さんにはなれない。

1 ケジメのある生活をする。少なくとも「やっぱり水商売の女だ」などと言われぬこと。

2 洗濯と掃除、室内の整理整頓は「ママにすること。リズムのある生活の基本である。」

3 自宅はいつ来客があっても、恥ずかしくないようにしている。精神のだらしないさは、部屋の片付け方に現れる。

4 衣類の手入れは丹念に怠らぬこと。洋服や着物を何日も、ワードローブに掛けっ放しなどしないこと。

5 食事はなるべく店屋物をとらず、手料理で食事をする。

6 毎朝、常に新聞やテレビ、ネット情報を気に掛けておくこと。情報や知識を蓄え、話題を豊富に持つことは、ホステスの義務である。

7 食事は時間どおりに食べること。生活のリズムは、起床就寝と食事時間にあり。

8 何か将来のために、稽古ごとくをすること。リズムのある生活のためにもよい。

9 店を一步外へ出たら、世間一般の常識人として通用する人間であること。一目見てホステスと判るような、派手な服装は好ましくない。生活の区別がつかぬようでは、良い奥さんにならない。

見栄っ張りな生活をしないこと。高収入は一時だけ、身分相応の暮らしをすること。近所つき合いも忘れずに。また近所に迷惑をかけぬように。

VIII 経済生活の設計

貴女が40才になった時
どうしているか、考えてみることに。

1 収入に対する支出予算を作り、守ること。

2 今の収入は、一時的な特殊条件による異常なものであることを、認識すること。それは主として、若者に基因することを忘れないこと。

3 毎月、必ず貯金をして、不時の支出に備えること。

4 掛け買い、カード使いに気をつけること。買った時は、現金払いに徹するのが最上と心得よう。

5 現金がなければ、買えるまで我慢するのがベスト。

6 大金を持ち歩かないこと。お金を持っていれば、つい要らぬ物まで買ってしまう。

7 見栄っ張りの支出をしないこと。ケチと言われても平気にならねば、金は溜らない。

8 家計簿をきっちり付けてみて、その内容を毎月反省してみる。

9 商売は派手でも、生活は地味であること。

10 貴女が40才になった時どうしているか、想像してること。そして、その時のための準備を、今から心掛けておくこと。誰の力も借りずにすることも大事。多分、誰も助けてはくれないだろうから。

11

スポンサーの援助を前提とした生活は、思ったより短く、そして必ず破綻がくる。今の彼氏は、貴女が50才になっても、優しく面倒を見てくれるわけではない。もしそうなら、呆れるほど惚れているか、バカであるか、10万人に1人ぐらいの立派な男である。

12

将来の生活設計は、できるだけ具体的に描いてみる。具体的に考えれば考えるほど、今、何をしなければいけないか、ハッキリしてくるものである。

IX プロとしての資格

ホステスは、お金を貰っている
プロであることを忘れるな。

1

お客様は、貴女の友達ではない。あくまでお客様である。有名人が気安く話してくださったからといって、あなたが有名人になったわけではない。勝手に友達呼ばわりしないこと。

2

店外でお客様と出会った時、相手から声を掛けてこない限り、こちらから声を掛けないこと。視線が合ったら目礼だけすれば良い。特に相手が家族連れの時は、素知らぬ顔をして通り過ぎよ。

3

ホステスといえども立派な職業。色気は売っても心までは売ってはいけない。

4

営業外のとときの服装・化粧で、一目見て水商売と判るようでは、一人前ではない。一流のホステスは、素人と区別がつかぬものだ。

5

ウェイターなど、裏方の人たちに威張らないこと。人間は、自分より立場の弱い人に対する態度で、その人の値打ちが決まる。

6

チャホヤされるのは「若さ」と「美しさ」のため。それは10年続くわけではない。

7

お客様は、世間で言えば常に立派な人たち。軽く扱ってはいけない。

8

好意を見せても、ウソはつかぬこと。

9

今の収入は、世間的に異常に高いものであることを忘れずに。いつかは下がって正常に戻る時がくる。その時を覚悟しておくことが必要。

10

ホステスは、お金を貰っているプロであることを忘れないこと。プロとは、甘えを許されない人種である。

11

いつも、何かにつけて貰ったり、ご馳走になっているためか、何でもタダでもらう癖がつき、ホステスは貰い下手が多い。どんなに些細な事にでも、素直に「ありがとございます」と口に出して謝意を表すること。他人の好意に甘え、必要以上に期待し、そして感謝の気持ちを持たないのは、人間の屑である。

X べからず集33カ条

何気ないしぐさの一つが、
決定的な評価を招く。

- 12 食ベ物をほおばって食ベながら、喋る。
- 11 オードブルの下品なつまみべい。
- 10 マッチの火をそのまま吹き消す。
- 9 音をたてて、飲む、食ベる。
- 8 タバコを吸わない人の前で、煙突のごとく吸う。
- 7 灰皿を取り替えない。

- 1 腕を組む。
- 2 イスの背に深くもたれる。ふんぞり返る。
- 3 くわえ煙草。
- 4 ゲップ。
- 5 タバコの灰をポンポンとはたいて落す。
- 6 タバコをつけっ放しにして、灰皿にいつまでも置く。

- 24 席に着きながら、ひいひいとも喋らない。
- 23 お客様が帰ったあと、そのお客様を笑いものにする。
- 22 □臭がくさい。
- 21 テーブルの上にひじをつく。
- 20 どうせホステスだからと卑下する。
- 19 お客様の家庭のことを根掘り葉掘り訊く。

- 13 時刻の質問に、正確に答えない。
- 14 ラスト後に、お客様をアッシーにして負担をかける。
- 15 ホステス同士の勝手なお喋り。（お客様の前で）
- 16 チップを露骨に欲しがる。
- 17 他の席のお客様の批評をする。
- 18 グチ話。

- 33 政治と宗教を、酒席の話題にする。
- 32 客席で髪や服装をやたらに直す。
- 31 お客様が話をしている最中に、脇見ばかりしている。

- 25 質問をされても答えない。
- 26 返事をしない。あるいは「ハイ」と言わず「ウン」と言う。
- 27 持ち物の値段ばかり並べる。
- 28 ウェイターに威張ったり、見下した態度をとる。
- 29 お客様の前でコンパクトを開いて鏡を見る。
- 30 お客様の身体的欠陥を話題にし、笑いものにする。(例ハゲ)

ホステス心得帖 ― おもてなしの条件 ―

発行日 平成27年11月20日

発行人 東司丘 興一（北新地社交料飲協会 理事長）

昭和55年 北新地社交料飲協会 第二代理事長 岡田一男氏（大和実業株式会社）が監修、発行されたおもてなしの冊子「ホステスきつと心得帖」の復刻版として編集、制作。

北新地社交料飲協会

大阪市北区堂島1丁目2-2 堂栄ビル本館 3F

06-6345-0006

非売品（禁無断転載）