

今月のテーマ：「外国人のお客さまの対応・文化の違い」について

毎年、日本には海外から多くの方が訪れています。国や地域によってさまざまな違いがあります。そのため、外国人のお客さまへの接客やサービスの際に戸惑うことがあるかもしれません。今回はさまざまな国や地域の食文化や習慣について、それぞれの特徴や接客時のポイントをまとめました。



接客前に知っておきたい各国のマナーや習慣

韓国

酒席での目上の方に対する礼節が厳格

目上の方の前では飲酒しているところを手で隠す。また目上の人から勧められた飲み物は断らないのがマナー。



英国

テーブルマナーを重視する

英国人はフォーマルな場では形式を非常に重んじ、テーブルマナーは教育の一つとして身につけるもの。食べる時は音を立てない、テーブルに肘をつかない等も基本。



中国

美食が最大のおもてなし

中国では、「もう十分にいただきました」という意味で食べ物を残すことが礼儀とされてきたが、現在はSDGsの観点から「食べ残しはよくない」という意識も浸透し、完食・持ち帰りを心がける人も増えている。



インド

宗教ごとに習慣も異なる

宗教が生活の土台となっており、食材のみならず、食事を共にする相手や時間・時期等に決まりがある。宗教的な「浄・不浄」の考えに基づき、右手は清浄（神聖）、左手は不浄とされ、食事は右手で行う。



宗教の違いによる食事における注意事項

ムスリム（イスラム教を信仰する人こと）が守る「ハラーム（禁忌）」とは

豚肉を食べてはいけない

豚肉はもちろん、ハムやソーセージ、ベーコン等の加工品、ラード（豚脂）、豚の骨や皮などからとったスープ（粉末含む）もNG。

アルコールは禁忌なのか？

地域や宗派で解釈が異なるため、すべて厳禁ではないが、自制心を狂わせるアルコールの摂取は禁じられていることが多い。

野菜や魚介類はすべて食べられるのか？

野菜や果物、魚介類は大半がハラールのためOK。しかし、酒やみりんを使って調理し、豚肉を扱った調理器具を使用するとハラールではなくなるため、注意が必要。



POINT

「ハラール」はイスラム法において（宗教的に）許可されたもののこと



ベジタリアンの接客で配慮すべきこと

ベジタリアンはさまざまなタイプがあります。それぞれの特徴について確認しましょう。

ヴィーガン



肉・魚に限らず、卵、乳製品、はちみつ等の動物由来の食品を一切摂らない完全な菜食主義。

ラクト・オボ・ベジタリアン



乳製品（ラクト）、卵（オボ）は食べる、または片方のみ可とするラクトベジ、オボベジの人もある。

ホールフード菜食



小麦なら全粒粉、米なら玄米等、無精製の植物性食品にこだわりを持つタイプ。

オリエンタル・ベジ



ニンニクやニラ等の「五葎（ごくん）」を除いたヴィーガンで仏教の精進料理に近いタイプ。

POINT

一般にベジタリアンとは、「肉や魚等の動物由来の食品を食べない菜食主義者」と定義されるが、実際には、乳製品、卵、魚介類、鶏肉等はOKという人もいる。実態は人それぞれであるため、個別対応が必要な場合は、メニューに使用食材を表示しておき、ベジタリアンが「食べられるかどうか」を自身で判断できるようにするとよい。

国によって異なる食物アレルギーの表示について

日本では、「小麦」「えび」「かに」「そば」「卵」「乳」「落花生」「くるみ」「カシューナッツ」の9品目についてアレルゲン表示が義務付けられています。一方、海外では国や地域によって表示対象が異なり、日本ではあまり知られていない「セロリ」や「マスタード」などが重要なアレルゲンとされる場合もあります。各国で重視されているアレルゲンについて見ていきましょう。

EU

14品目が表示義務



穀類・甲殻類・卵・魚類・落花生・大豆・乳・木の実・軟体動物・ごま・マスタード・セロリなど

アメリカ

9品目が表示義務



小麦・甲殻類・卵・魚類・落花生・大豆・乳・木の実・ごま

POINT

マスタードは香辛料としてドレッシングや加工肉などさまざまな食品や料理に使用されることがある。

中国

表示が推奨されているアレルゲン

グルテンたんぱくを含有する穀物・甲殻類の動物・卵・魚・落花生・大豆・乳および乳製品・ナッツ

外国人旅行者の方や海外から移住してきた方への理解を深め、多様な文化への関心や親近感を持つきっかけとなれば幸いです。皆さまの日々の接客やサービス向上にお役立ていただければと思います。