

若手塾『ムスリムへの“おもてなし”を学ぶ』セミナー開催報告



(宗)日本ムスリム協会 遠藤 利夫講師

HRS若手塾では、今回年々大幅に増加するイスラム圏諸国からの訪日客への接遇をテーマとするセミナーを、10月25日(木)、FBOアカデミー東京校で開催いたしました。

イスラム教徒(ムスリム)は、宗教上の問題で日本とは食文化も違っていることは知られていますが、近年その訪日観光客数は大幅に増加しており、多くの会員からもムスリムに対する接遇サービスの講習を望む声がありました。今回宗教法人日本ムスリム協会様及び7月にムスリム認証の和食店を開店した藤田観光株式会社様のご協力をいただき、NPO法人FBO(料飲専門家団体連合会)との協働事業として開催に至りました。

日本を訪れるムスリムは、中東よりも東南アジアからが多く、インドネシア、パキスタン、マレーシア、インドといった国々がムスリム訪日客数の上位国となっているようです。

第1部では宗教法人日本ムスリム協会理事の遠藤利夫講師より、イスラームの教義と食文化について講義がありました。

開講にあたり、遠藤講師にお持ちいただいたナツメヤシが受講者全員に配られ、食べてみました。日本ではあまり食べる習慣はありませんが、甘く美味しい果実でした。イスラームではこれを1日に7粒食するとその日は災いが来ないと言われ、ムスリムの方々にとっては日常的な食べ物ようです。

アッラーの一神教であるイスラム教の教えはクルアーン(コーラン)に書かれており、その中に「ハラール」(許されたものという意味)と「ハラーム」(禁じられたものという意味)が記述され、ムスリムにとっては毎日の生活全般にわたる行為で使われる用語のようです。我々の仕事の中では「ハラール食品」(食べてもよいもの)と「ハラーム食品」(食べてはいけないもの)の区別がされ、「ハラーム」の代表的なものとして豚と酒が知られていますが、それだけではなく宗派によってもその他の食材や調理法により口にできないものがいろいろとあるようです。

遠藤講師からは、イスラームの教義の話に続き「食のおもてなし」に関してもいろいろと具体的な事例を挙げながら、ムスリムにとって大切な日常の儀式であるサラート(礼拝)における作法や、飲食時におけるマナー、また様々な接遇場面における留意点などの話をさせていただきました。

第2部では藤田観光株式会社企画グループ料飲統括担当部長の山口慎一郎講師より、事例紹介として同社が7月25日に東京・浅草に開店したムスリム認証和食店「折紙 浅草」での出店コンセプトや開店後のオペレーションについて講義をいただきました。

ムスリムを対象とするマーケット分析から始まり、ハラールポリシーに基づくハラールマーク認証取得のご苦労、メニュー構成の工夫、ムスリムの方々が安心して来店していただける設備や空間作り、従業員教育など実践的な店舗作りのポイントをご紹介します。

同店では、ムスリムにとって口にすることが禁じられている豚肉などの食材を使わないだけでなく、使用する味噌・醤油などの調味料、また調理器具一つひとつがハラール認証を受けたもので調理され提供されています。また、酒は禁じられており、アルコールドリンクのメニューは別にしてムスリム以外のお客様にのみお出しするなどサービスオペレーション面でもいろいろと工夫しながら運営しているようです。

3時間ほどの講習会でしたが、受講者の方々も終始熱心に聴講し、講義終了後は次々と両講師のもとに質問に駆け寄るなど熱気あふれるセミナーとなりました。

なお、山口講師より、「折紙 浅草」は開店以来順調に来客数も増加しており、HRS会員の皆様も浅草にお出かけの際には是非にお立ち寄りいただき、ムスリム認証店舗をご覧いただきたいとのご案内もいただきました。店舗所在地は

東京都台東区花川戸1-2-8(TEL03-5811-1755)
和食『折紙 浅草』です。



藤田観光(株) 山口 慎一郎講師