

2014年4月28日 NO.14047

報道関係者各位

コクヨ株式会社
株式会社カウネット

わたしみがき アンケートレポート

来客時のお茶は「茶葉から淹れる」が半数以上！
～7割以上が飲み物はガラスや陶器で。紙コップ等の使い捨ては少数派～

コクヨグループの株式会社カウネット(本社:東京都大田区、代表取締役社長:八十 卓司)が運営する、はたらく女性向け情報サイト「わたしみがき」(<http://www.watashimigaki.com/>)では、「わたしみがきアンケートレポート」として、2014年3月25日から3月31日に全国の有職女性を対象に「来客時の接客やおもてなし」に関する調査を実施しました。

はたらく女性に、来客時の接客内容について尋ねてみると、最も多かった答えは「飲み物を出す」で9割以上という高い結果となりました。それ以外では、「お菓子を出す」が1割程度となり、基本のおもてなしはやはり「飲み物」ということがわかります。

その飲み物を出す容器は「ガラスや陶器のもの」が約7割となり、「紙コップなどの使い捨てタイプ」の約2割に比べて高い結果となっています。洗浄等の手間がかかるガラスや陶器の容器ですが、多くのオフィスで使用されているようです。

用意している飲み物の種類は「日本茶」が9割で最も高く、次いで「コーヒー」8割弱という結果となり、この2種類が主に提供されていることがわかります。それ以外では「紅茶」が約2割、「ウーロン茶」は1割強となっています。

提供する「温かいお茶」のタイプとしては「茶葉(急須で淹れる)」が5割強となり、容器と同様に手間をかけている人が多いようです。次いで「ティーバッグ」が約2割でした。

丁寧に淹れたお茶と茶器で、来客に心地よい時間を提供する姿勢に、日本人ならではのおもてなしの心が感じられる結果となりました。

報道に関するお問い合わせ先は次の通りです。
株式会社カウネット 事業開発(夢工房)部 わたしみがき編集部 担当:背戸
TEL 03-6800-5750 E-mail info@watashimigaki.com

このレポートを引用あるいは転載いただく際には、
「わたしみがき <http://www.watashimigaki.com/>」
を出典元として記載してください。

- Q. 職場での接遇やおもてなしとして、来客の際に提供していることを教えてください。
(複数回答、N=239)

飲み物を出す	91.2%
お菓子を出す	10.5%
おしぼりを出す	5.0%
ウェットティッシュやボックスティッシュを用意している	2.9%
その他	3.3%
特に何も用意しない	7.5%

※「職場に来客がある」と回答した人のみ対象

- Q. 職場で来客に飲み物を出す場合、主にどのような容器を使用していますか？(単数回答、N=229)

ガラスや陶器のもの	72.9%
紙コップなどの使い捨てタイプ	21.8%
その他	5.2%

※「来客に飲み物を出すことがある」と回答した人のみ対象

- Q. 職場で来客に飲み物を出す場合、何を出していますか？(複数回答、N=229)

日本茶(緑茶、ほうじ茶、玄米茶)	90.0%
コーヒー	77.3%
紅茶	20.1%
ウーロン茶	12.2%
その他の飲み物	10.9%
自販機や冷蔵庫等からお客様にお選びいただく	5.2%
喫茶提供用のメニューからお客様にお選びいただく	0.9%
その他	3.1%

※「来客に飲み物を出すことがある」と回答した人のみ対象

- Q. 職場で、来客に温かい日本茶、またはウーロン茶を出す場合、主にどのようなタイプのお茶を使用していますか？(単数回答、N=210)

茶葉(急須で淹れる)	54.8%
ティーバッグ	21.4%
オフィス向け給茶機	13.8%
粉末	6.7%
ペットボトルや缶のもの(1人分のサイズのもの)	3.3%

※「来客にお茶を出す」と回答した人のみ対象

今回は、この他にも「受付や応接、来客ブースに用意されているもの」「来客に出す冷たいお茶のタイプ」「美味しいお茶の淹れ方を知っているか」「来客に出す温かいコーヒーのタイプ」「来客に出す冷たいコーヒーのタイプ」「美味しいコーヒーの淹れ方を知っているか」などについて意識調査を行いました。

また、「来客時に提供していること(『応接室の室温に気を配り、来客の予定があらかじめ分かっている場合は早めに冷暖房を入れて準備する。』30代後半)」「来客への飲み物提供時の心がけ(『その日の気候やお客様の好みおよび年齢を考慮して、コーヒーか日本茶か、ホットかアイスかを定める。』40代後半)」「他社への訪問時のエピソード(『雨が降っていた時にタオルを貸していただいたことが、細かな心遣いだと感じた。』30代前半)」など、はたらく女性の生の意見も聞いています。

調査結果については、わたしみがき「はたらく女性の『来客時の接遇やおもてなし』に関するアンケート」結果レポート(http://www.watashimigaki.com/community/enquete/archives_001102)をご覧ください。

■ 調査概要

調査方法: インターネット調査

調査対象: 全国の有職女性(『わたしみがき』会員および『カウネットモニカ』会員)

有効回答数: 247名

調査時期: 2014年3月25日～2014年3月31日

調査実施: 株式会社カウネット わたしみがき編集部

■ 「わたしみがき」について

「わたしみがき」は、はたらく女性のための自分磨き応援コミュニティ&セミナーサイトです。キャリアアドバイザーやコーチなどの専門家に悩みや困り事を相談したり、会員同士で仕事や趣味、暮らし、出産、育児などについて情報交換できます。

この他、編集部が厳選した各種セミナー情報を紹介するなど、女性に役立つ様々なコンテンツを用意しています。

URL: <http://www.watashimigaki.com/>

自分磨きへの意欲の高い会員約40,000名(2014年2月末現在)