

# 空気のきれいなお店づくりの メリットと接客

大きなメリット

Merit



## キレイな空気を吸うことも人権です

Point

人間が生きていく上で、水と空気は必要なものです。その意味でキレイな空気を吸うことは、基本的な人権だと言えます。日本の非喫煙者は70%を超えています。公的な施設や飲食店では、この大多数を占める非喫煙者を中心にした考え方や環境づくりが必要です。

国立がんセンターの調査によると、受動喫煙における死者は年間2万人から3万9,000人ということです。分煙対策が進まないと、多くの人々の命が危険にさらされてしまうのです。

10

## 空気が美味しい店がお客を増やします

Point

食べることは人間の命を育み、心をも豊かにすることです。これからの飲食店は、料理やサービスや雰囲気だけでなく、空気も美味しいということが大事なポイントになっています。健康で安全な食事の提供と同じように、お店の空気がキレイ、ということが求められている時代です。「美味しい料理、清潔な空気、心のこもったサービス」がお客を増やします。

ある女子大生を対象にした調査ではタバコ臭いお店には行きたくないという人が9割いました。女性客にとってタバコの匂いとトイレの清潔さがお店選びのポイントになっています。



清潔な空気  
美味しい料理

## こんなアピールの仕方はどうでしょう

### Point

「素材と空気にこだわるお店です」  
「当店は空気が美味しくなりました」  
「お子さんや、妊婦さんも安心です」

## 喫煙のお客様への接客は？先ずはお願いから

### Point

喫煙するお客さんに分煙や禁煙を伝えるのは意外と難しい問題です。「こちらの席は禁煙になりました」  
「当店は禁煙になりました」といったら多分嫌がられます。“禁ずる”ということは禁句です。お客様に理解を得るには、納得できる理由が必要です。

例えば「大変申し訳ございませんが、タバコの嫌いな方（お子様や妊婦の方）がいらっしやいますので、外でお願いできますでしょうか」と、お願いしましょう。「下さい言葉」や「禁ずる」という言葉を使わないことがポイントです。

## お店の分煙・禁煙はいろんなメリットがあります

### Check

分煙・禁煙を導入したお店に、分煙・禁煙のメリットを調査してみると次のような答えが多く聞かれました。

- 店が汚れなくなった
- 空気がきれいになった
- 匂いがなくなった
- 火災の心配がなくなった
- 子ども連れ、家族連れのお客様が増えた
- ガラの悪いお客様が減少した
- 未成年の喫煙が減少した
- 掃除の出費が減った
- 従業員の健康が維持できた。

このような調査結果が出ています。

平成15年5月1日健康増進法が施行されました。

《全国で受動喫煙対策を推進しています》



飲食店の分煙対策 ポケットブック

全国飲食業生活衛生同業組合連合会

■発行/2005年3月

〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 全国生衛会館5階  
TEL.03-5402-8630 FAX.03-5402-8629



きれいな空気でもっと美味しく

空気も食してください。

Clean

