

これで失敗しない！ イスラーム圏からのお客さまの接遇

三菱UFJリサーチ&コンサルティング
国際ビジネスコンサルティング部
有岡 太一



1. はじめに：世界のイスラーム教徒と日本

イスラーム教徒（「ムスリム」）が世界中で増えています。Pew Research Centerの調査によれば、2015年の世界人口73億人のうちの約24.1%（約18億人）はムスリムです。現時点における世界人口に占める比率は、約31.2%（約23億人）のキリスト教徒に次いでいますが、2025年から2030年の間にムスリム人口はキリスト教徒の人口を超えることが見込まれています。

そして、増加するムスリムの中でも、特に旅するムスリムが増えています。マスターカードとクレセントレーティングによる『Global Muslim Travel Index』調査によると、海外旅行をしたムスリムの数は、2017年の1.31億人から2020年には1.58億人へと年間平均成長率（CAGR）約6.5%で増加すると見込まれています。

筆者は2002年から2016年までの期間の大部分を海外旅行や海外留学、海外駐在のため日本国外で過ごしましたが、この間に日本に起きた最も大きな変化の一つは、日本の街角で以前とは比べものにならないほどの外国人を見るようになったことではないかと感じています。実際に、2017年の訪日外国人観光客数は約2,870万人と過去最高を記録しました。また、同じマスターカードとクレセントレーティングによる『Japan Muslim Travel Index』（2017年）によれば、訪日ムスリム訪日客は2014年の15万人（訪日外国人全体の2.4%）から2016年の70万人（同3.0%）へと倍々ゲームで増加しました。また、東京オリンピック・パラリンピックを迎える2020年には140万人（同3.5%）のムスリム訪日客が見込まれるそうです。

日本企業に勤務していても、今後これまで以上に多くのムスリムのお客さまを日本で接遇する機会がやってくるのは確実です。また、今までムスリムとの接点がなかった企業、部署、個人も日本で接遇するケースが増加します。ムスリムにはイスラーム教に根差した価値観や習慣があり、事前準備や知識なく接遇を成功に導くことは難しいでしょう。その準備はできていますか？ 本稿では、日本そして各国での業務で多数のムスリムを接遇した経験も踏まえ、ムスリムのビジネスパートナーを業務としてお迎えしたりするときに、経験がなくても失敗しないポイントを整理し、それをシチュエーションごとに提示したいと思います。

2. ムスリムを接遇する

ムスリムを接遇する際にまず念頭に置かなければいけないことは、イスラームは宗教であると同時に、ムスリムの日常生活全般に深く根を下ろした価値や規範の体系であるということです。日本の文化や価値観と共通している部分もある一方で、異なる部分も多いですが、まずは相手の宗教や考え方に敬意をもって接遇する、ということは接遇のアプローチ全体を貫く最も重要なポイントです。

出迎える

国や地域が変わっても、「アッサラーム・アライクム」（あなたの上に平安がありますように）というイスラームの挨拶は全てのムスリムに対して通じます。ぜひ、そう声をかけてみてください。ちなみに返事は、「ワ・アライクム・アッサラーム」（あなたの上にこそ平安がありますように）となります。

相手が同性であれば握手の右手を差し出しましょう（握手の後に敬意を示すため、手を離れた後の右手を胸元に持っていく場合もあります）。同性の親しい間柄であればハグをすることも一般的です。一方、相手が異性の場合、男性は女性より先に手を差し伸べるのは控え、女性から手を差し伸べられた場合のみ握手をしましょう。また、あなたが女性の場合、相手に積極的に握手を求める必要も、受ける必要もありません。

日本のようなお土産文化はない国も多く、相手が何も持参しなくても悪気があるわけではありません（日本との付き合いが多い方や、あなたが特別なホストの場合、相手がお土産を持ってくることはあります）。そのため、何か日本のホスト側でお土産を用意するというのも多くの場合必要ありません。もしお土産を用意する際は、宗教・文化的な面を尊重しながら、相手に心を配ったパーソナルなものを選びましょう。偶像崇拝を嫌うムスリムですので、それに抵触しないような日本文化に根差したもので、かつお迎えする地域や訪問先に関連したようなものは大いに喜ばれるでしょう。ただし、他にも家族や同僚にお土産を買われるだろうことを見据え、かさばらないように配慮をしましょう。また、会社で作成する記念品やノベルティのようなものは、大事なお客さまであればあるほど避けるのが賢明です（日本人出張者が出張先でもらう場合もあまりよい印象は抱かないのと同様です）。

観光する

もし可能であれば、事前に行ってみたいところや、体験してみたいことなどを尋ねるとよいでしょう。それができない場合、日本文化、自然、ショッピングや繁華街など、さまざまな体験や経験と催しなどの候補をいくつか持っておくとよいでしょう。有名なお寺や神社などの文化的な施設だけをハシゴすることが最適解とは限りません。有名でなくても、オフィス街のビル群やショッピングセンター（と、そこに並ぶさまざまな商品！）、公園、場合によっては住宅街さえ時には新しい経験をもたらす立派な観光地になりえます。加えて、相手の国（歴史、文化や人物など）に関連した訪問先や催しなどは喜ばれます。

日本では公共交通機関が発達していることもあり、観光していると日本人にはそうとは感じられなくても、ムスリムにとっては歩きすぎていると感ずることがあります。これは、特に女性に当てはまる場合が多いです。国によっては、ムスリム女性が外出する機会が極めて限られていたり、移動は車を中心で長時間の徒歩移動に慣れていなかったりするためです。したがって、普段自分ひとりだけの時や、日本人の友人と一緒にいる時より多めの休憩や移動時の配慮をするとよいでしょう。

会話する

ムスリムと話すといっても、いくつかポイントを押さえておけば特別身構える必要はありません。ビジネスで来日するムスリムの多くは英語でコミュニケーションが取れると考えておいて問題ないでしょう。日本について沢山のことを聞かれるかもしれませんが、聞かれたことだけ答えるのではなく、相手の国では「〇〇はどうしているのか？」などと、日常の疑問を聞くと話が弾みます。話題としては、経済やビジネス、文化、スポーツなどが一般的でしょう。政治は繊細な話題で、積極的に水を向けることはあまりお勧めしませんが、一方で政治の話題が大好きな人がいたり、お国柄があったりとさまざまです。

ムスリムと会話をするうえで、宗教的な話題を向けられることは少なくありません。イスラーム教徒の宗教や神という存在との向き合い方は、ごく一般的な日本人が持つ宗教感とは大きく異なっています。そのため宗教的な話題を避けるよう勧める人もいますが、筆者は日常的な疑問について敬意を持った形で意見交換することは、お互いの理解を深める良いきっかけになると考えます。一方で、相手の信仰や信仰の対象についてムスリムが妥協することは絶対にありません。議論がどんなに白熱しても（しなくても！）、これらを軽々しく批判したり否定したりしてはならないことは、必ず心に留めておいてください。

礼拝する

ムスリムの義務の一つに一日5回の「礼拝」（アラビア語圏では「サラート（Salat）」、ペルシア語圏（インド・パキスタン含む）では「ナマズ（Namaz）」があります。そのうち、通常の日本での接遇中に関係しそうな礼拝の時間帯は、①昼（食後）、②午後（お茶の時間の後）、③夕～晩（夕食後）の3回があります。個人の信条にもよりますが、旅行中に礼拝の時間や場所が取れない場合、礼拝を後回しにするようなこともイスラーム教は認めています。ですが、もし訪問先があらかじめわかっている場合、日本国内での礼拝施設は「マスジッドファインダー」（<http://www.masjid-finder.jp/>）で探すことも可能ですので、近隣の礼拝所を調べておくスマートです。また、礼拝の方角となる「キブラ」（メッカ）の方向がわかるスマートフォンやタブレットのアプリ（例えば「キブラコンパス」）などをダウンロードしておく、話題にもなり重宝するでしょう。

会議出張者を社内で受け入れている場合などでは、礼拝室でなくとも個室など利用可能なスペースがあれば「礼拝はいかがですか？お待ちしますよ。」とさりげなく提案するとよいでしょう。

3. ムスリムと食事を共にする

ムスリムが日本に滞在する際に、一番困難な点となりやすいのは食事です。まず食べられるものと食べられないものにはどのようなものがあり、そしてどういったところであれば、不安を与えずに食事を共にできるのかという点を見ていきましょう。

食事する—基本的な知識を持っておく

ムスリムには食事に関して、宗教的に食べられない食材（「禁じられたもの」を意味する「ハラム」）と食べられる食材（イスラーム法で「神に許されたもの」を意味する「ハラール」）があります。イスラーム法学の観点では、何をハラールと考えるかについて唯一かつ共通の認識はなく、大部分はその行為主体の判断に委ねられています。そのため、明確な線引きが存在するハラムを基準にまずそれを避け、それ以外の部分について個別に判断していくこととなります。代表的なハラム食材には豚と酒類があり、豚肉や豚由来成分、酒成分を含むすべての食品は宗教的に食べることができません。

一方で、代表的なハラール食材には、イスラーム法に則って処理された肉（牛肉、鶏肉、羊肉など）や、野菜、果物、魚があり、それらを使って作られた料理や加工食品はムスリムが食べることできるものです。イスラーム法に則って処理されていない肉やそれを使った料理や加工食品などを受容するかは事前確認を行うことが望ましいでしょう。食材別のハラール区分を以下図1にまとめました。

図1：一般的なハラールとハラールでない食材

区分	判定	代表的な食材
ハラム(Haram)	NG	<ul style="list-style-type: none"> ■ 豚肉及び豚成分を含む食品(ゼラチン・ショートニング等も注意) ■ 酒類及び酒成分を含む食品(みりん含む)
----- (避けるべき) -----		
非ハラール	グレーゾーン (人によって受容が異なる)	<ul style="list-style-type: none"> ■ イスラーム法(シャリーア)に則って処理されていない肉類 <ul style="list-style-type: none"> ● 牛肉 ● 羊肉 ● 鶏肉
----- (事前に確認すべき) -----		
ハラール(Halal)	OK	<ul style="list-style-type: none"> ■ イスラーム法(シャリーア)に則って： <ul style="list-style-type: none"> ● 処理された肉類 ● 調理された料理・加工食品など ■ 野菜 ■ 果物 ■ 魚介類(但し、刺身などの生魚は食べられない人も)

(筆者作成)

「非ハラール」の受容は、必ずしも信仰心の問題とは限らず、どちらかといえば育った環境や個人の性格などに強く影響を受ける解釈の問題の側面が強くなります。一般的に言うと、ムスリムが大多数となる国や地域（例えば中東）出身の方が、食べられる、食べられない、をより厳格に解釈する傾向があります。また、イスラームはケースバイケースでさまざまなExcuseを認めています、食事に関しても同様です。旅行中は（ハラムでさえなければ）気にしないというムスリムもいれば、旅行中でも絶対いやだと考えるムスリムもいます。

外食する

いざムスリムと一緒に外食をするうえで、連れていくことのできるレストランやお店を図2にまとめました。多くの場合、日本食には豚由来成分や酒由来成分などが使われているので、イスラーム教徒を日本食へ招待する際は注意が必要となります。

安心して連れていくことができるお店はやはり何らかの形でハラール対応ができるお店です。こうした中には、ハラール焼肉やしゃぶしゃぶ、ラーメンなど肉類を使った料理のハラール対応をしている日本食を提供するお店も登場してきています。また、高級ホテルのレストランなどでもハラール対応の料理を提供してくれる場合があります（要事前問合わせ）。代表的な日本食のお寿司やてんぷらなどは、ムスリムを連れていくお店の定番です。実際にお寿司を食べてみると、生魚はやはり苦手だったと気づいたりすることもあります。一度は味わってみたいと思っているムスリムは多いです。てんぷらは味の面で寿司よりも受容性が高いといえますが、肉類と油を共有していないかは事前に確認しておくといでしょう。

日本人も旅行先で長く滞在すると日本食が恋しくなります。同じように、ムスリム旅行客も連日の日本食に少し疲れると、日本で故郷の味を試してみたいという気持ちになることも多いです。レストランの候補を提案するときは、日本食だけでなく接遇する旅行客の国やその周辺地域の味を楽しめるレストランを候補に持つといいでしょう。例えば、アジア圏であればインドネシア料理やマレー料理、インド・パキスタン料理などが定番ですし、中東ではトルコ料理やレバノン料理は高い評判を有しています。Halal Gourmet Japan (<https://www.halalgourmet.jp/ja>) のようなウェブサイトでは、全国のハラールレストランを検索することが可能で、上記のようなさまざまなレストランを地域や種類の他、ムスリムとしてのさまざまな条件から選択することが可能です。

図2：ムスリムを連れて外出する候補先

区分	例
ハラール対応の日本食レストラン(肉類使用)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 日本式ハラール焼肉 ■ ハラールしゃぶしゃぶ ■ ハラールラーメン
ハラール対応が可能なレストラン	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高級ホテルのダイニング ■ 一定水準以上のレストラン <p>何れも要事前連絡</p>
それ以外の日本食	<ul style="list-style-type: none"> ■ 寿司(刺身など生魚を食べない人がいるので要事前確認) ■ 天ぷら(とんかつなどと油を共有していないか要事前確認)
日本食に疲れたら	<ul style="list-style-type: none"> ■ お国の料理 ■ 他のイスラーム圏の料理(例:トルコ、レバノン、マレーシア)
2次会	<ul style="list-style-type: none"> ■ 水タバコ(シーシャ)がイスラーム圏でまったりする際の定番 ■ お酒を嗜む個人も少数ながらいるので、相手側よりリクエストがあればバーやクラブも選択肢に ■ 朝まで飲み明かす習慣は(ほとんど)ない

イスラーム教徒が飲める飲料

- ソフトドリンク(ペプシコーラはイスラーム圏でコココーラより人気)
- フレッシュジュース
- ラッシー(飲むヨーグルト)
- 水
- 食後のお茶(紅茶や緑茶)・コーヒー

デザート

- 基本的には甘いもの大好き
- 果物
- 和菓子より洋菓子がベター(ゼラチンやショートニングなど豚由来成分の混入に注意)

(筆者作成)

ムスリムを2次会のお酒の席に招待することはできるのでしょうか。ムスリムはイスラームの教義上酩酊状態に陥ることを忌避することから、飲酒の習慣は全く一般的ではありません。とはいえ、国・地域ごとや個人レベルでも飲酒についての考え方には違いがあり、中には飲酒の習慣がある人もいます。筆者の経験では、より教養や生活水準が高く、また外国(欧米)文化になじみのある層ほどこうした習慣を持つ人が多くなる傾向があるように感じられます。また、母国内では飲まないが、海外に出た時だけ飲むという習慣を持つムスリムや、ごく親しい友人の間でだけ飲酒をするようなムスリムも中には存在するようです。ムスリム全体で見れば、お酒を嗜むのはごく一部かもしれませんが、もし事前にこうした情報があるのであれば、バーやクラブなども選択肢の一つとなります。ただし、日本と異なり朝まで飲み明かすような習慣はほとんどないと考えて差し支えありません。

相手がお酒を飲まない場合、洋菓子や果物のおいしいカフェや喫茶店へお連れするというのは一考に値するかもしれません。日本ではあまり多くないかもしれませんが、夕食後にカフェ(ノンアルコール)でおしゃべりして過ごすというのはイスラームの世界(特に男性の間!)ではとても一般的です。コーヒーや紅茶の両方あるいはどちらか、そしてソフトドリンクは、国や地域を問わずムスリムの世界で一般的に飲まれています。また、甘いものが好きなムスリムは多く、筆者の経験上では、食べ慣れた洋菓子の方が満足度が高いことが多くありました。また、シーシャ(水たばこ)も気の置けない友人と時間を過ごすときに好まれますので、シーシャが吸えるお店へ行くのもよいでしょう。

おわりに

本稿では、空港での出迎えから夕食後の2次会まで置かれたシチュエーションごとに日本でムスリムのお客さまを接遇するノウハウについて論じてきました。中でも相手の宗教や価値観を重んじる中で、接遇担当者である日本人が大上段に構えるのではなく、なるべく自然体でかつスマートに、そして理論だけでなく現実の事情に沿って接遇が可能になるように筆を進めてきました。とにかく日本人は「日本らしさ」や「日本人にとってすごいと感ぜられること」をお客さまへ薦めようとしがちです。特にムスリムのお客さまを接遇する上では、まず相手の視点に立ち、ニーズや価値観を普段より少し強く意識した準備やアプローチが失敗しない秘訣です。

※本稿は、政務研究会ウェブセミナー「イスラーム教徒を日本で接遇する際の作法」(2017年11月)に加筆し再編集したものです。

【参考文献】

Pew Research Centre: “The Changing Global Religious Landscape”, 2015 (2018年7月26日閲覧)
<http://www.pewforum.org/2017/04/05/the-changing-global-religious-landscape/#global-population-projections-2015-to-2060.html>

Mastercard, Crescent Rating: “Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018”, 2018 (2018年6月19日閲覧)
<https://www.crescentrating.com/reports/mastercard-crescentrating-global-muslim-travel-index-gmti-2018.html>

Mastercard, Crescent Rating: “Japan Muslim Travel Index (JMTI) 2017”, 2017 (2018年6月19日閲覧)
<https://www.crescentrating.com/reports/japan-muslim-travel-index-in-japanese.html>

日本政府観光局「日本の観光統計データ：訪日外客数の推移」(2018年7月26日閲覧)
<https://statistics.jnto.go.jp/graph/#graph--inbound--travelers--transition>

森下翠恵、武井泉「16億円のイスラム市場を目指せ！ハラル認証取得ガイドブック」東洋経済新報社、2014年

マリーズ・リズン「イスラーム」菊地達也訳、山内昌之解説、岩波書店、2004年

(参考) キブラコンパス：アプリ「キブラの方向」

<https://itunes.apple.com/jp/app/%E3%82%AD%E3%83%96%E3%83%A9%E3%81%AE%E6%96%B9%E5%90%91-%E3%82%AD%E3%83%96%E3%83%A9%E3%82%B3%E3%83%B3%E3%83%91%E3%82%B9/id1224980017?mt=8>

Halal Groumet Japan : <https://www.halalgourmet.jp/ja>

<筆者略歴>

ドイツ国際協力公社 (GIZ) カイロ事務所 (インターン)、外務省在カラチ日本国総領事館 (専門調査員/経済)、三菱商事を経て 2017 年 3 月三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング入社、国際ビジネスコンサルティング部コンサルタント (現職)。専門はパキスタン政治経済、国別戦略、地域戦略、海外拠点管理、カントリーリスク分析、企業提携支援など。2018 年 7 月時点で 40 カ国以上の訪問経験あり。共著書に『世界で活躍する仕事 100 : 10 代からの国際協力キャリアナビ』(東洋経済新報社、2018 年)がある。

文化服装学院スタイリスト課卒業、独ゲッティンゲン大学哲学部卒業 (歴史学・文化人類学学士)、英マンチェスター大学大学院修了 (開発学修士)。