

**IMPLEMENTASI *OMOTENASHI* DALAM FILM *IN LOVE AND DEEP WATER* KARYA YUJI SAKAMOTO**

**DHIRA MAHARAMYA ANGGARA**

**43131520200021**

**STBA JIA**

**2024**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Implementasi *Omotenashi* dalam Film *In Love and Deep Water* Karya Yuji Sakamoto, bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk penampilan, perilaku, dan tutur kata dalam film tersebut. Teori yang digunakan untuk menganalisis data berupa tangkapan layar dan penggalan dialog tokoh, adalah teori *omotenashi* (Ichijou dan Muraki 2015). Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data simak catat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil analisis menemukan bahwa terdapat dua macam *omotenashi* pada bentuk penampilan, yaitu penampilan hotel dan penampilan pekerja. Terdapat lima macam *omotenashi* pada bentuk perilaku, yaitu *ojigi*, senyum, sikap tubuh, menerima telepon, dan tindakan profesional. Terdapat dua macam *omotenashi* pada bentuk tutur kata, yaitu *aisatsu* dan bahasa sopan.

**Kata kunci:** *Omotenashi*, budaya kerja, *In Love and Deep Water*.

坂元裕二監督の映画『愛と哀しみの海』における「おもてなし」の実践

ディラ・マハラムヤ・アンガラ

43131520200021

STBA JIA

2024

要旨

坂元裕二監督の『愛と深き水の中で』における「おもてなし」の概念と題した本研究は、この映画における外見、行動、台詞の形式を記述することを目的としている。スクリーンショットや登場人物の台詞の断片という形でデータを分析するために用いる理論は、おもてなし理論である（一条・村木 2015）。研究のタイプは記述的質的研究であり、データ収集技法はシマク・カタットである。本研究では、記述的質的研究手法を用いている。分析の結果、外見におけるオモテナシには、ホテルの外見と従業員の外見の2種類があることがわかった。行動における「おもてなし」には、「お辞儀」「笑顔」「姿勢」「電話の取り方」「プロフェッショナルな行動」の5種類がある。話し方には、あいさつと丁寧語の2種類のおもてなしがある。

キーワード：おもてなし、労働文化、愛と深海の中で

## 第一章

## はじめに

### A. 背景

日本は技術の進歩の中で文化的価値を維持する能力で知られている。マスメディア、特に映画は、この文化の発展と保存に重要な役割を果たしている。その一例が、おもてなし文化を犯罪物語とラブコメディに融合させた映画『愛と深き水の中で』（2023年）である。この映画は、クルーズ船で殺人事件を目撃した2人の物語を描きながら、「おもてなし」という細やかで思慮深いテーマを探求している。この研究では、一条と村木の2015年の「おもてなし理論」を用いて、日本文学を専攻する学生の接客業におけるインターンシップの機会との関連性を考慮しながら、映画におけるこの文化の実装を分析する。

### B. 問題の定式化

以上のような背景から、著者は映画『愛と深き水の中で』の「おもてなしコンセプト」の中で、おもてなし文化に関する問題提起を試みている：

1. 映画『愛と深き水の中で』に登場するホテルに宿泊する客に、「おもてなし」のコンセプトを当てはめると？

## 第二所

### 理論的基礎

第 2 章では、研究を完了するために使用された理論を説明している。研究で使用さ

れた理論は、日本語、インドネシア語、および英語の関連データソースから取得された。この研究で使用される理論には、次のとおりである。

#### A. 労働文化

ワークカルチャーは企業文化とも呼ばれる。ワークカルチャーとは、特定の組織で共有され、拘束力を持つ哲学、イデオロギー、価値観、前提、信念、期待、態度、規範のことである。(Widya & Kusumawati, 2015: 2).

#### B. おもてなしコンセプト

村木は、おもてなしの心を上手に演じ、表現するために必要な 3 つの形として、「姿形」「振る舞い形」「話し方形」を挙げている。

##### 1. 外観

考慮すべき外観の形態は、ホテルの外観の形態と従業員の外観の形態である。整然とした外観と簡単なアクセスが提供されれば、宿泊客に快適さを提供できる。(Paramita & Suryawati, 2020: 116)

##### 2. 行動様式

身だしなみ、プロとしての振る舞い、笑顔、体勢、電話の受け方など、考慮すべき行動様式がある。(Paramita & Suryani, 2020: 116)

### 3. 語形

あいさつは、日本人がコミュニケーションの第一声として使う言葉である。あいさつは、日本人がコミュニケーションの最初の部分として使う挨拶である。(Anugerah, 2022: 2).

#### C. おもてなしの定義

日本語では「おもてなし」とも言う。「おもてなし」という言葉は、日本版「ホスピタリティ」であり、日本文化の要素を含んでいるため、実は「おもてなし」とは独自の違いがある。(Terasaka 2014: 90).

1. しつらい
2. 振る舞い
3. 仕掛け

#### D. おもてなし分類

によると (Tateno dan Matsumoto 2013) 宿泊業界におけるおもてなしの知識と技術をマネジメントするジャーナルにて (Morishita, 2018) おもてなしには3つの分類がある：

1. 個人で行うオモテナシ (誰でもできるオモテナシ)。
2. 伝統的な考え方に基づくおもてなし、すなわち文化的・芸術的なニュアンスをもって行われるおもてなし。

3. 企業が行うおもてなし。産業分野で行われるおもてなしで、通常、製品、サービスなどの種類のサービスを提供する。

#### E. おもてなし」の 카테고리

おもてなし：The Japanese Art of Exceptional Experiences, Mari Yamaguchi は、オモテナシに該当するいくつかのカテゴリについて説明している：

1. 共感
2. 期待
3. オーセンシティティ
4. 信頼
5. 擁護

#### F. ホスピタリティ

S. Pendit (2002), ホスピタリティとは、親しみやすさ、礼儀正しさ、親しみやすさ、そして相互尊重を意味する。観光産業と関連づけるなら、ホスピタリティは観光の精神、魂、スピリットであると例えることができる。観光業におけるホスピタリティがなければ、観光業で提供される商品全体が、売る価値のない無生物のようなものになってしまう」。

#### G. おもてなしとおもてなしの違い

日本の「おもてなし」は「サービス」として目に見えないことが多く、無形であることが多い。それは、されることと同じくらいされないことの中に存在する。サービスというものは、時として、商品が提供されていることを顧客に気づかせるために、ある程度高度なものであったり、はっきりと目に見えるものであったりする。それとは対照的に、おもて

なしはしばしば客には見えないものであり、その性質上、客におもてなしを意図的に思い出させるものであってはならない。客にふさわしい茶器を見つける茶人の献身は、この目に見えないもてなしの行為の完璧な例である。(Toki, 2015, [://www.toki.tokyo/blog/2015/6/24/omotenashi-japanese-serving-philosophy](http://www.toki.tokyo/blog/2015/6/24/omotenashi-japanese-serving-philosophy), 7 Mei 2020).

#### H. サービスの質

supranto (2006) ヴァレリー・ザイサムル、A・パラシュラマン、レナード・ベリーによれば、サービス品質を評価するために使用できるサービス品質の次元は5つある：

1. 有形
2. 信頼性
3. 権力を握る

#### I. 顧客満足

(Rangkuti, 2002:30) lalu Wijaya (2011:52) サービス品質とは、提供されるサービスのレベルが顧客の期待にどれだけ合致しているかを測る尺度である、と述べた。

#### J. 関連研究

## 第三書

### 研究方法

この第三章では、研究者は、この研究で使用される方法と手順について説明する。たとえば、準備、実施、完了、データ収集、データ分析である。

#### A. 研究方

この研究では、記述的定性的方法を使用した。

#### B. 研究手順

研究は、いくつかのステップからなるプロセスである。したがって、研究の手順について考えることが重要である。これは、研究手順が、研究者と論理、問題、設計、および解釈の間のインタラクティブな活動であるためだ。この調査手

順の手順は次のとおりである：

##### 1. 準備段階

研究を実施する前に、研究者は研究手順の最初のステップとして準備段階を実施した。研究テーマの決定、研究対象の決定、問題の定式化などをする。

##### 2. 実施段階

研究の実施段階では、研究者は、研究に関連する書籍、雑誌、記事の形で、関連する情報源に基づいてデータを収集し始めた。

### 3. 完成段階

完了段階では、研究者は前段階で収集したデータの処理を開始し、データを分析して研究から答えを導き出す。

#### C. データ収集手法

この調査で使われるデータ収集手法は、ドキュメンテーションデータ収集手法である。研究に関連する書籍、記事、雑誌などの文書を収集し、分析する。

#### D. データ分析手法

この研究で使われる分析手法は、記述的データ分析手法である。データを収集し、研究の問題に従って記述する形である。

#### E. データソース

研究者は、研究に適していると考えられるデータソースを使用することを選択する。この場合、研究者が選択したデータソースは、研究に関連する書籍、雑誌、および記事から取得される。

## 第四書

### データ分 析

#### A. データ表示

このセクションでは、研究者は研究対象となるデータ、この場合は「おもてなし」の概念について詳しく説明する。おもてなしとは、日本の文化的伝統であり、親切で良質なサービスを提供し、顧客のあらゆるニーズを継続的に満たし、顧客に快適さと満足感を与えることである。その結果、サービスの質と顧客満足度が向上する。

#### B. データ分析

##### 1. もてなし：姿

第一の形は「身だしなみ」の「おもてなし」であり、建物の外観や部屋の外観を含む「ホテル身だしなみ」と、服装を含む「従業員身だしなみ」に分けられる。

##### 2. 立ち居振る舞い

第二の形は、7つの部分、すなわち、お辞儀の形、プロフェッショナルな行動、笑顔、体勢に分けられる行動の形のおもてなしである。

### 3. 言葉遣い

3つ目の最終形は、「あいさつ」と「敬語」の2つに分かれた「おもてなし」である。

## 第五章

### 結論と提

#### 案

#### A. 結論

映画『恋と深海』から得られた調査結果をもとに、外見、振る舞い、話し方など22の「おもてなし」に関するデータが見つかった。これらのデータは、「おもてなし」が表面的な親しみやすさだけでなく、細部への気配り、敬意、相手のニーズへの気づきがすべての相互作用の中核をなす、日本文化の深い価値観を反映していることを示している。この映画は、おもてなしの原則がさまざまな場面でどのように具体化されるかをうまく映し出し、日常生活における礼儀正しさと真のサービスの重要性を強調している。

#### B. 提案

研究者は、この研究が映画『恋と深海』に含まれる「おもてなし」の仕事文化について論じているに過ぎないことを自覚している。この研究は、

テレビシリーズ、広告、日本の大衆文学など、他のメディアにおける「おもてなし」の概念の研究を拡大するためのものである。そうすることで、さまざまな文化的・社会的文脈の中で「おもてなし」がどのように実践され、表現されているのかについて、より深い洞察を得ることができるだろう。加えて、さらに研究を進めることで、おもてなしを他の文化圏のおもてなしの概念と比較し、世界のおもてなしの価値観についてより比較理解を深めることができるだろう。最後に、本研究はまた、現代の文脈、特に人間の相互作用がますますテクノロジーに影響されるデジタル時代において、変化する「おもてなし」の概念を考察することの重要性を示唆している。

