

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan konsep *omotenashi* melalui tiga sikap utama, yaitu *mekubari* (pengamatan), *kikubari* (inisiatif), dan *kokorokubari* (empati), pada klub golf Kokura Country Club di Prefektur Fukuoka, Jepang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum ditemukannya kajian mengenai implementasi *omotenashi* dalam bidang olahraga, khususnya golf, walaupun industri golf di Jepang memiliki keterkaitan erat dengan budaya pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk dan penerapan ketiga sikap tersebut dalam praktik pelayanan pramugolf. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi mendalam dan wawancara terstruktur. Sumber data terdiri atas tiga orang pramugolf dan satu orang *master caddy* yang aktif bekerja di Kokura Country Club, serta pengalaman partisipatif peneliti sebagai pramugolf selama periode Januari 2024 hingga Januari 2025. Data dianalisis melalui proses penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mekubari* diterapkan melalui pengamatan menyeluruh terhadap kondisi tamu dan lingkungan lapangan, *kikubari* diwujudkan dalam tindakan inisiatif tanpa menunggu instruksi, seperti menyiapkan perlengkapan dan memberikan saran permainan, sedangkan *kokorokubari* tercermin dari perhatian tulus terhadap kenyamanan, keselamatan, dan kondisi emosional tamu. Ketiga sikap tersebut saling berkaitan dan membentuk sistem pelayanan yang konsisten, detail, dan berorientasi pada pengalaman tamu. Penelitian ini memperluas kajian *omotenashi* ke ranah olahraga serta memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan pelayanan berbasis budaya Jepang.

Kata Kunci: *omotenashi*, *mekubari*, *kikubari*, *kokorokubari*, pelayanan golf, pramugolf Jepang

ABSTRACT

This study examines the implementation of the concept of *omotenashi* through three fundamental attitudes: *mekubari* (attentive observation), *kikubari* (initiative), and *kokorokubari* (empathy) at Kokura Country Club in Fukuoka Prefecture, Japan. This research is motivated by the limited academic discussion on the application of *omotenashi* within the field of sports, particularly golf, despite the strong connection between the Japanese golf industry and service culture. The purpose of this study is to describe how these three attitudes are practiced in caddy service. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through in-depth observation and structured interviews. The primary sources consist of three caddies and one master caddy actively working at Kokura Country Club, as well as the researcher's participatory experience as a caddy from January 2024 to January 2025. The data were analyzed through presentation and conclusion drawing. The findings reveal that *mekubari* is manifested through comprehensive observation of both guests and the course environment; *kikubari* is expressed through proactive actions taken without waiting for instructions, such as preparing equipment and providing game-related advice; and *kokorokubari* is reflected in sincere concern for guests' comfort, safety, and emotional condition. These three attitudes are interconnected and collectively form a consistent, detail-oriented service system focused on enhancing the guest experience. This study expands the scope of *omotenashi* research into the sports sector and provides both theoretical and practical contributions to the development of Japanese culture-based service.

Keywords: *omotenashi*, *mekubari*, *kikubari*, *kokorokubari*, golf service, Japanese caddies.

要旨

本研究は、福岡県に所在する小倉カンツリー倶楽部におけるおもてなしの概念を、「目配り」「気配り」「心配り」という三つの態度を通して考察するものである。日本のゴルフ産業は高度なサービス文化と深く結びついているにもかかわらず、スポーツ分野、特にゴルフにおけるおもてなしの実践に関する研究は十分に行われていない。その目的は、キャディー業務においてこれら三つの態度がどのように実践されているかを明らかにすることである。研究方法として記述的質的研究を採用し、参与観察および構造化インタビューを通してデータを収集した。調査対象は、小倉カンツリー倶楽部に勤務するキャディー三名およびマスターキャディー一名であり、加えて筆者自身が2024年1月から2025年1月までキャディーとして従事した経験も分析に含めた。データは分類・分析を経て考察した。分析の結果、「目配り」はお客様およびコース環境全体を総合的に観察する態度として実践されていることが明らかになった。「気配り」は指示を待たずに先回りして行動する姿勢として現れ、「心配り」はお客様の安全性、快適さ、そして心理的状态に対する真心のこもった配慮として表れている。これら三つの態度は相互に関連し合い、一体となって一貫性と細部への配慮を備えたサービス体系を形成している。おもてなし研究の対象領域をスポーツ分野へと拡張し、日本型サービスの理論的および実践的理解の深化に寄与するものである。

キーワード： おもてなし、目配り、気配り、心配り、ゴルフサービス、日本のキャディー