

Tea ceremony オペレーション基本マニュアル

2025.8.30

オペレーションの基本マニュアルです。

まずはコチラを参考に、慣れてきたらご自身の要素も足しつつ工夫が可能です。

＜セッション＞

- ・45分～50分（10～15分で片付け、次のセッションの準備）
- ・レクチャー内容
 - ① 茶道とは？の説明、お菓子提供
 - ② お点前
 - ③ 茶道体験
- ・抹茶、茶筅など商品販売、口コミ訴求
- ・片付けと次回の準備

＜服装＞

- ・着物着用、帯はお太鼓

季節に合わせて変更、着物の格はカジュアルすぎなければOK
(わからなければ相談してください)

※着物、足袋、袱紗等、すべて自前でご用意ください。

＜オペレーションの流れ＞

「項目」

1. チェックイン・受付対応

- ゲストの到着確認
- 名前と予約内容の照合
(Bokun などシステムと照合)
- 割り振り

2. ゲストを体験スペースへ案内（IN）

- 靴の脱ぎ方や荷物置き場を案内
- 席へスムーズに着席できるよう誘導

3. Info 確認

- 写真撮影OKであることを確認
- 椅子が必要な方がいるか確認（膝が痛い、高齢者など）
- 英語以外の通訳ニーズ（中国語・韓国語など）を確認

- ハンドアウトを配布
(必ず両手で、中腰もしくは膝について渡すこと)

【水屋・サポート】

- ※時間になつても来ていないゲストに連絡
What's app、メールなど

- ※外国の方は文化が違うのできちんと説明

- 荷物がごも端から詰めて入れてもらう

- ※椅子を使われる方には、ミニテーブルを用意

- ※多言語のハンドアウトを配布
(必ず両手で、中腰もしくは膝について渡すこと)

障子（2F）、ついたて（4F）は紙でできているので
もたれないようにお願いする

4. アイスブレイク（アイスブレイク・自己紹介）

スタッフ・講師から軽く自己紹介
ゲストにどこから来たか、旅行中の話など世間話を促す
和やかな雰囲気づくり

5. 扉を閉めてオンタイムもしくは 5-6 分遅れスタート

早くから来て時間通り待っている方もいるので、
あまりお待たせしないこと。

6. 茶道レクチャー（歴史・道具の説明）

今日の体験の流れを説明
茶道の歴史背景（簡潔に）
お点前の前に、使用する道具の紹介
(茶筅、茶碗、棗、建水など)

※ここまでで約 15 分ぐらいをめどに



7. iPad & ハンドアウト回収

自分の周囲を整理

8. お菓子をサーブ

和菓子の配膳
「これは何のお菓子か」簡単な説明、写真タイム

お茶を飲む前にお菓子を食べるので、
それまで食べないで待ってもらう旨伝える

扉を閉め、のれんを下げる

＜裏方＞

セッション中、裏でお客様の見える場所に立たない。（セッション中の休憩は必ずついたての裏で）
お客様の撮影カメラに映り込みがち 📸
見学、待機など、お客様の視界の中に入るなら、座る。

ウォークインや宅急便など、やむを得ない理由以外での入退室も、静かに 😊

※サポートの方は、回収サポート。次のセッションで
すぐ使えるように整えて所定の場所へ

※和菓子は 6 個違うものをセット
(6 名以上の場合は 12 個準備)
直前までカバーをかけておき、外す
きんとん系はお箸を使ってその場で懐紙へ移すの
で、お箸をトレーに仕込んでおくとよい

※人数が多い場合はお菓子のサーブもサポート



9. 余ったお菓子・予備を一旦下げる

サポートが下げる終わるまで、お点前は始めない事
(少し待ってあげる)



10. お点前披露（デモンストレーション）

正式なお点前を丁寧に行う
ゆっくり、みんなに手元が見えるように意識



※サポートはさっと下げる

※点前中は最後まで動かない。音を立てない。
お点前がまだ完全に終わりきっていない時にお湯を
沸かしたり、動きださないで、お点前が終わるのを待
つ。

※最後の「thank you for watching」まで動画
を撮ってくださっているお客様もおられるため。

11. お菓子を食べてもらう（茶を飲む前に）

お茶を2回飲むため、お菓子は半分先に食べて、
後程半分食べてもらうことを伝える

12. 残りのお茶を点てる（人数分）

全員分の抹茶を丁寧に点てて配る
2名以上の講師がいれば分担
※この時に建水と茶巾を下げるとながスムーズ。

※お茶は裏で点てもよいし、表に出てきて一緒に
点てもよい
あらかじめお茶碗にお茶をセット（小皿点て）



13. 飲み方レクチャー

茶碗の持ち方、回し方（回す理由）など説明
「感謝の気持ちで一口ずついただく」など伝える

※両手について
「頂戴いたします」
感謝
2回まわして飲む
最後に音を立てて吸う

※時間があればお茶碗の拝見なども



14. 飲み終わった茶碗を回収

（次の実践準備へ）

15. 茶碗を選んでもらう（体験用）

黒のお盆を配布（最初に置くVer.もある）
並べた複数の茶碗から1人1つ選んでもらう
好きなデザインや色を聞いて盛り上げる



※サポートは、お盆を持って表へ
食べ終わっていたら菓子皿も下げる

※サポートは洗い物など

お客様に物をお渡しするときは、極力「両手」で渡すこと。（特に、茶筅や黒トレイをお客様に回してもらうスタイルをとっている先生。👉 本当は、お客様にこの作業をしていただくのも微妙ですが、お願ひするのであれば、せめて両手で。）

16. 茶筅を配布

一人一つ、持ちやすい向きで渡す

17. 抹茶を入れる（各自の茶碗に）

分量の説明（抹茶 2g が基本）

インストラクターが入れるか、セルフで入れてもらうか

状況で判断

※お抹茶はこぼれやすいので、注意

18. お湯を注ぐ

適温のお湯（約 80°C）を人数分注ぐ

火傷に注意して声かけ

※レクチャーをしてもらう または

時間や人数の都合によりインストラクターが入れる



サポートは様子を見て、替え茶碗を補充できそうであれば、入れるなど次の準備も進める。

お客様の目障りにならないようにする。

19. 点て方レクチャー

「リズムよく振る」などコツを説明

美味しい泡を立てるコツも伝授



20. 自分で点てた抹茶を飲む

「自分で点てたお抹茶です、味わってください」
飲み終わったら、自由に感想を言ってもらう

21. 質問・感想タイム

質問があれば丁寧に対応
海外ゲストには文化や宗教との違いも踏まえた対応

**22. 商品販売・口コミ促進**

お土産茶、茶道具の販売案内
(買わなくても OK な雰囲気で)
Google 口コミのお願い (QR コード提示など)

23. お見送り・次の準備へ

一人一人にお礼を伝えてお見送り

**24. 次回セッション準備・片付け**

- ・茶釜にお湯を足す
- ・お点前準備
- ・体験用茶碗を補充
- ・お菓子準備 (表へ出す)
- ・レクチャー・ipad・ハンドアウト準備
- ・コロコロで清掃

※この前後で写真を撮影してあげたりする
人数が多い場合はサポートも手伝う。

※セッション終わりがけ、次の準備を進めるのはよ
いが、盆を持って視界の中で立たない。
先生を急かし、お客様の目線もそれる為、印象が
良くない。
セッション中にお茶碗の補充や菓子盆を表に出す
時も、静かに。ガチャガチャされるとお客様の目線が
それます。

※スタッフが 2 名以上いる場合、
次セッション 10 分前ぐらいには、外に出て
チェックインをはじめ、2 F と 4 F を割り振る

※このあたりでポットのお湯を ON しておく

※ポットにお湯を補充し沸かす
使用済みの茶碗・茶筅を洗い、拭き上げて戻す



25. 次のセッションへ

※昼休憩の際に、抹茶の量を確認。

足りなくなりそうであれば、補充しておく
和菓子も必要であれば補充。

<その他>

- ・清掃（床の間、水屋まわり、棚、置など拭きあげ）
- ・お手洗い掃除（できるだけ毎日）
- ・在庫整理など