

日本のおもてなしの心



えがみ・いずみ 日本航空先任客室乗務員を経て、2013年に独立。小中高等学校や企業・自治体での講演活動のほか、14年度から筑波大学・大学院講師として「グローバルマナー概論」を講義する。

筑波大学講師

江上いずみ氏

私は30年間、日本航空の客室乗務員を務めました。「おもてなしの心」の表し方は相手によって違うものだということを後輩にも伝え、お客さま一人一人を大切にしたいサービス心を掛けてきました。

「おもてなし」という言葉はすでに英語の中に入り込んでいて、欧米では日本文化の素晴らしさを示す概念のひとつとして捉えられています。ニューヨーク・タイムズ紙では「心遣いと思いやり」「顧客のニーズへの献身」「細部まで行き届く配慮」の3つがその主な要素で、日本人はお辞儀や敬語などを通じ、心から歓迎の気持ちを示すと紹介されています。

例えばお辞儀には3種類あり、角度によって意味が違います。また「いらっしやいませ」などの言葉とお辞儀を同時にしないのもポイントです。

2013年、和食がユネスコの世界無形文化遺産に登録されました。ここでみなさんに和食のマナーや箸遣いのタブーを紹介します。