

テーマ

グローバル人材の育成と異文化コミュニケーション ～子どもたちに伝えたいおもてなしの心～

講師

筑波大学客員教授

江上 いずみ 先生



《プロフィール》

日本航空株式会社にて30年間にわたり、国際線・国内線先任客室乗務員として勤務。客室責任者として「おもてなしの心」を先任ポリシーに掲げて後進の指導育成にあたる。機内サービスへのお客様からの褒詞により、CS部長表彰、本部長表彰等多数受賞。社内の増収施策で、20年間にわたりセールスリード貢献額TOP10以内に入り、毎年表彰を受ける。

30年間勤務した日本航空株式会社を退社し、Global Manner Springs を設立後、筑波大学・大学院講師として「グローバルマナー概論」講義を開始し、筑波大学・大学院の客員教授に就任、全国で「グローバルマナーとおもてなしの心」などをテーマに講演中。「おもてなし学」の構築に取り組む。

※詳しいご経歴等は裏面をご覧ください。

日時

平成30年7月20日（金）午後2時30分

場所

東京自治会館4階 講堂

対象

東京都市町村の教育長、教育委員、教育次長（部長）、教育委員会事務局職員、公立小・中学校の校長・副校長、指導主事

【申込み・問合せ】

東京都市教育長会事務局 市場・東出
（武蔵村山市教育委員会教育総務課教育政策係）

☎042-565-1111（内線424）

E-mail:ky-syomu@city.musashimurayama.lg.jp

ご経歴

- 1980年 筑波大学附属高等学校 卒業
- 1984年 慶應義塾大学法学部法律学科 卒業
- 1984年 日本航空株式会社 入社。客室乗務員として国際線・国内線を乗務
- 1987年 10月 皇太子殿下・美智子妃殿下特別便(ボストン・ワシントン・ニューヨーク)担当乗務員に選出され同行。
帰国後、東宮御所にて殿下・妃殿下に拝謁。
- 2002年 先任客室乗務員昇格
客室責任者として「お客様1人1人に細かい配慮と心遣いを」という「おもてなしの心」を先任ポリシーに掲げて後進の指導育成・新人教育にあたる。
機内サービスに対する乗客からの様々な褒詞により、社内表彰を多数受賞。
機内アナウンスには定評があり、JALの機内アナウンスを指導するPA(Public Announcement)クリニック創設者でもある。モデルテープを作成して全CAに配布。
- 2013年 7月 30年勤務した日本航空株式会社を退社。総乗務時間 18,525時間 38分。
- 2013年 11月 Global Manner Springs 設立
<http://www.globalmanner.jp>
- 2014年 2月 筑波大学・大学院講師として「グローバルマナー概論」「おもてなし学」講義開始
- 2014年 6月 台東区区長アドバイザー就任
- 2015年 4月 筑波大学客員教授就任
- 2015年 11月 著書「JAL接客の達人が教える幸せマナーとおもてなしの基本」(海竜社)出版
- 2016年 10月 著書「JALファーストクラスのチーフCAを務めたおもてなし達人が教える“心づかい”の極意」(ディスカバートゥエンティワン)出版
- 2016年度～ 東京都オリンピック・パラリンピック教育 夢未来プロジェクト「Welcomeプログラム」(東京都教育委員会主催)におけるマナー講座担当
日本おもてなし学会会員(事務局平安女学院大学内)、日本オリンピックアカデミー(JOA)会員
大学や医療機関、介護施設などで「職場に活かすおもてなしの心」をテーマとした講演を手掛けるほか、官公庁や企業の新任研修におけるマナー・接遇講師を担当する。
全国の小中高等学校・特別支援学校で道徳授業地区公開講座やオリンピック・パラリンピック教育に向けた講演を展開するとともに、諸外国からの依頼を受け「Japanese Culture and Omotenashi」をテーマに、海外での講演を多数実施している。
年間の講義・講演回数 約250回に及び、「おもてなし学」の構築に取り組む。