

【2/9(火)】おもてなし講座

講師名	江上 いずみ先生
経歴	筑波大学附属高校を経て慶應義塾大学法学部法律学科卒業。日本航空客室乗務員として30年に渡り国際線・国内線を乗務。18,525時間を乗務して2013年7月に退社。同年11月 Global Manner Springs 設立。2014年より筑波大学にて「グローバルマナー概論」講義。2015年4月同大学客員教授就任。
講座内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本の文化「おもてなしの心」とは何か、海外ではどのように紹介されているかを知る。</li> <li>・JAL・ANAの現役・OG客室乗務員に実技指導を仰ぎながら、「おもてなし」の具体的表現方法を学ぶ。</li> <li>・30名1グループとして外国人への接遇と国際人としてのグローバルマナーを身につける。</li> <li>・今後開催予定の世界的競技大会に向けて、開催国日本のホスト役として如何に行動すべきかを実技を交えて体得する。</li> </ul>



参加者課題『講義レポート』より

※編集の都合上、一部表現を編集しているものがあります

◆日本を象徴する「おもてなし」文化の定義を再確認する講座でした。JALでのCA時代の体験を踏まえ、相手から好印象を持ってもらうために気を付けることなど日常生活で役に立ち、今すぐに実践できる技法を教わりました。おもてなしとは単に表情や言葉遣いと解釈していましたが、それだけではなく身だしなみなど細かな部分までに及ぶということが分かりました。相手は日本人だけでなく異文化背景を持った方、更には障がい者の方にも及ぶのでそれに応じた適応能力も養わなければならないと思いました。(関西外国語大学・3年・女性)

◆そもそもおもてなしとは何か具体的に答えを出すこともできないような状態でこの講義に臨み、講義終了後にはおもてなしとは何か自分の中で見つけられた気がします。おもてなしとは、見返りを求めず、相手のために思い心を尽くして行動すること。このおもてなしの精神はボランティアをする上で必要不可欠であると感じました。日常的にもおもてなしの心は表すことができます。例えば飲食店のアルバイト先で笑顔でお客様の要望に丁寧にお答えするなどです。江上先生は100-1≠99じゃなく100-1=0だとおっしゃっていました。1人の悪い言動でその企業や団体の全体のイメージダウンにつながるということです。ボランティアとして責任ある行動をとり、かつ今回学んだ日本ならではのおもてなしの心を存分に発揮したいと思います。(神田外国語大学・1年・女性)

◆江上先生のお話しの中で、おもてなしについて沢山のことを学んだ。基本的なことだが、おもてなしとサービスの違いや第一印象を高めるために必要なこと、美容基準などだ。これらのことは、通訳ボランティアとしてだけでなく、私生活においてもたいへん役に立つことだったので、この講義を熱心に聞いて良かったと思う。なかでも、印象に残っているのは"By Nameの効果"についてだ。ただ"おはよう"というよりも、"おはよう、〇〇さん"という方が、親しみを感じるというものだ。そして、名前を呼ばれることで快感を感じるという。これは、とても簡単なことなのですぐにでも意識してしてみようと思う。また、この講義で、相手によって異なるおもてなし(何をしたらよいか、何を必要としているか)が大切だということがよく分かった。(京都外国語大学・1年・女性)

◆サービスとおもてなしの差から、グローバルマナーまで、通訳ボランティアとして知っておくべき基本的なマナーについて教えていただきました。日本の挨拶が体に染みついてると、堂々とした姿勢で目を合わせて挨拶したり、ハグをしたりするのは慣れが必要だと感じたので、これから意識して練習していきたいです。最後の機内アナウンスのプレゼントは最高でした。(神戸外国語大学・4年・女性)

◆私が一番印象に残った授業である。普段のわたしは、何もできていないと実感したと共に、もっと、おもてなしについて勉強していきたいと思った授業だった。サービスとおもてなしが違うということや第一印象で人が決まることなど、今、自分で気を付けるだけでできることがたくさんあると思った。だから、毎日気をつけてこうどうしていき、おもてなしを少しでも多く身に付けるべきだと思った。もし、今後開催予定の世界的競技大会のボランティアに参加したら日本人の代表として胸をはってできるようにしたいと思った。(長崎外国語大学・1年・女性)

◆通訳ボランティアとしてだけでなく、これから社会人になる者として参考になることがたくさん学べました。相手に良い印象を持ってもらうために、常に口角を上げて笑顔をキープしたいと思います。そして、各国のマナーについてももう少し勉強したいです。(名古屋外国語大学・3年・女性)