第S種郵便物認可　日刊スポーツ　2017年(平成29年)1月11日　水曜日

2014.7.23→2020.7.24

毎週水曜日連載
NIKKAN SPORTS SPECIAL

元JALチーフCA 江上いずみ先生が語る お・も・て・な・し講座 ① まずは あいさつ編

握手にも マナーと ルール

2020東京五輪・パラリンピック開幕が3年6カ月後に迫った。13年9月の開催地決定から3年で訪日外国人旅行者は2倍に増えて2000万人を突破。18年には9万人以上といわれる20年大会のボランティア募集が始まる。日本を訪れる外国人への「おもてなし」のニーズはますます高まる。そこで日刊スポーツでは一足早く、元JAL国際線ファーストクラスのチーフCAで「おもてなし学」の第一人者、筑波大の江上いずみ客員教授(65)の連載「おもてなし講座」をスタートする。【構成　首藤正徳】

NIKKAN SPORTS
東京オリンピック特集
20年まで300回超
大型連載第128回

◆江上(えがみ)いずみ　1961年(昭36)4月19日、東京都生まれ。筑波大付属校―慶大法学部。84年に日本航空入社。国際線・国内線の客室乗務員として、13年7月まで30年間で約1万9000時間乗務。87年10月には皇太子殿下・美智子妃殿下(当時)の特別便(ボストン、ニューヨーク、ワシントン)担当乗務員に。13年11月、グローバルマナーストゥデンツ設立。15年に筑波大客員教授就任。大学や官公庁、企業などで「グローバルマナーとおもてなしの心」などの講演を手がけるほか、オリンピック・パラリンピック教育担当講師として全国の小中高校で「おもてなしの心」をテーマに講演中。国内外での年間講演数は200回に及び、「おもてなし学」の構築に取り組む。

見返り求めぬ24歳の原点

1985年(昭60)8月12日の日航機墜落事故で乗客・乗務員20人が亡くなった。当時24歳だった江上さんの同期の客室乗務員も犠牲になった。入社してからずっと厳しい訓練を励まし合ってきた親友だった。大切な同期を失った江上さんは心身ともに疲弊した。そんなとき、自らの気持ちを鎮めるために始めた「般若心経」の写経を、亡くなった親友の両親に渡したら洗濯屋出身の母がにっこりとほほ笑みを見せてくれたという。

「このようなもので笑顔になっていただけるのなら」と、他の乗務員や一般の乗客の遺族に、三回忌までの2年間、可能な限り、金粉をといて写経し、額に入れて贈った。1枚書くのに3時間以上、表装などにお金もかかる。それでも悲しみにくれた遺族が見せる一瞬の笑顔に自分が救われた。その行動は当時の新聞や雑誌にも取り上げられた。この経験が見返りを求めない「おもてなしの心」を大切にする江上さんの原点になっているのかもしれない。【首藤正徳】

国際的なノックの回数

さて、それでは外国人をお迎えする時のごあいさつはどうでしょう。海外では「ハグ」や「握手」が一般的ですが、日本人にとって「ハグ」はなかなかなじめないあいさつといえます。日本人ができるグローバルなあいさつというやはり「握手」です。ただ、この「握手」にも、さまざまなルールとマナーがあります。

例えばボランティアとして空港や競技場で選手を出迎えるシーンを想像してください。選手が握手の手を差し伸べてくると、多くの日本人は「よろしくお願いします」と言って、握手しながら頭を下げてしまいます。しかし、グローバルマナーとしての「握手」は、相手の目をしっかりと見て頭をあげません。また両手の握手を「おねだり握手」といいます。グローバルマナーとしての握手は両手ではなく右手だけで行います。あいさつの言葉を交わしながら、上下に2、3回振ります。また弱い握手は「死んだ魚を握っているようで気持ち悪い」と言われますので、強すぎず、弱すぎず、しっかり相手の手を握ることも大切です。

日本では目下から目上の人に先にあいさつするのがマナーですが、「ハグ」や「握手」は相手の体に手を触れることです。また欧米はレディーファーストが原則です。ですから手を差し出すのは目上の人→目下の人、女性→男性の順がグローバルマナーになります。ただ日本を訪れてくださった外国人に対して、心からの歓迎の気持ちを込めて手を差し出すときは、相手が年長者であっても、こちらから手を差し出してしまわないと私は思っています。また右手が不自由な方もいらっしゃいますから、そのような時はこちらから左手を差し出しましょう。車いすの方とは、しっかりと腰を落として視線の高さを合わせるのも握手をするときの心遣いといえます。

そうした海外からのお客様をお迎えした部屋に入室する時、ノックは何回すればいいでしょうか。有名なピーター・ペンの「運命」という曲は「ジャ、ジャ、ジャ、ジャーン」で始まります。悪魔が運命の扉をノックした音と言われます。そう、国際標準マナーで定められたノックの回数は4回なのです。それが今は軽減されて、少なくとも3回以上しましょうという表現になっています。

日本ではよく行われる2回のノックは「トイレノック」と言われ、トイレ以外に用いるのはよくありません。「中に誰もいないですね」と空室を確認するノックは2回ですが、「入ってもよろしいですか」と入室を確認するノックは3回以上と覚えてください。

ハグ習慣ない日本人的には…

私はJALで30年間にわたり、国際線の乗務員としてさまざまな国の方と接してきました。外国のお客様は必ず私たちがハロー」や「グッドモーニング」と言って搭乗され、降りるときも「サンキュー」やシーユーナゲインと声を掛けてくれますが、日本のお客様は私たちがこのあいさつしても黙ったままの方が多くいらっしゃいました。また、食事をお持ちすると外国の方からは「サンキュー」という言葉が返ってくるのに対し、日本の方は黙殺など夢中でCAとは目も合わせない方もいらっしゃり、寂しい思いをしていました。

それが1年7月24日に奇跡が起こりました。私のラストフライトの日です。ホノルル成田便でした。成田の滑走路に普陸上搭乗御前の機内アナウンス。通常のあいさつをした後、「なお私事ですが、このホノルル便をもちまして30年間の乗務生活に終止符を打つことといたしました。今日、この便にご搭乗されたお客様に感謝し、ご挨拶をしたいと思っているうちに感慨まり、涙声になってしまったら、438名の満席のお客様から大きな拍手が湧き起こったのです。そして、搭乗口でお客様をお見送りする時、お客様一人一人全員が「お疲れさまでした」と声をかけて降りて行ってくださったのです。これが本当に嬉しかったのです。この時に初めて「ありがとう」という言葉の意味を心で何か特別なことがあると日本人は本当に優しいのですが、何もないときにはなかなか声がけが、言葉がけができません。

「おもてなし」をとても簡単に言うと、相手が喜んでくれるだろうなと思うことをしてさしあげること、言ってさしあげることです。「おもてなし」はさくす側と尽くされる側の、心が通い合って初めて成り立ちます。その意味でもふだんからのたくさんの言葉がけを大切にしていただきたいと思います。

心が通い合い初めて成り立つ

心を『以って』行為を『成す』

ボランティアの心構え

2013年9月7日にアルゼンチンのブエノスアイレスで行われた国際オリンピック委員会(IOC)総会で、東京五輪・パラリンピックの開催が決定しました。その際の滝川クリステルさんのプレゼンテーションにより「お・も・て・な・し」という言葉が海外でもとても有名になりました。

では「おもてなし」とは何でしょうか。ひとつは「もて成し」という言葉に十寧語の「お」を付けた「心を以って行為を成す」という意味です。「待遇」「歓待」ともいえます。もうひとつは「表なし」＝「表裏なし」です。つまり「表裏のない本心で大切なお客様をお迎えする」という意味です。

また、おもてなしはサービスとは違います。サービスはラテン語の「SERVIRE」が語源になっていて、そこには「SERVUS(奴隷)」というニュアンスが含まれています。提供する側とされる側に主従関係が発生し、チップやサービスチャージといった金の授受が発生します。しかし「おもてなし」にはお金の概念はありません。対価や見返りを求めず、相手に喜んでもらうために心を尽くすことが「おもてなし」なのです。

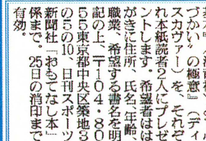
対価求めず心を尽くす対応

まさに五輪・パラリンピックのボランティアも見返りを求めない対応で行うことと言えます。組織委員会と東京都で計9万人以上を募集することが発表され、さらに東京だけではなく事前キャンプ地など全国の自治体でもボランティアの需要は高まっています。組織委員会のボランティア戦略には、その果たす役割について「日本人の強みである『おもてなしの心』や『責任感』を活かして行動」と一番初めに「心」の言葉が明記されています。

東京大会まで3年半となり、ボランティア教育に関心が集まってきました。日本人としてボランティアとしてどのようなあいさつをするかも大切な教育です。

日本人のあいさつというやはり「お辞儀」ですが、やり方次第で随分と印象は変わります。あいさつの言葉を述べながら頭を下げるのを「同時礼」、あいさつの言葉を述べた後に頭を下げるのを「分離礼」という言葉が伝わり、より丁寧と言えます。また瞬発で障害のある方は、相手の唇の動きを読んで言葉を識別しようとします。ですから口元がはっきり見える「分離礼」をすることが相手への心づかい、思いやりになるのです。

おもてなしの講演の一つ「心を以って行為を成す」と自ら毛筆でしたためた江上いずみ氏(撮影・浅井桂子)



◆プレゼント　江上いずみ先生の著書「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)と「心づかいの極意」(ディスカヴァー)。それぞれ本紙読者2人に進呈します。ご応募は、郵便はがきに住所、氏名、年齢、職業、希望する書名を明記の上、〒104-8055東京都中央区築地3-5-10、日刊スポーツ新聞社「おもてなし本」係まで。25日の消印まで有効。

18歳以上を9万人募集

東京五輪・パラリンピック組織委員会と東京都のボランティア戦略では20年大会のボランティアを9万人以上と想定している。競技会場や選手村など大会関係施設で観客の案内や誘導、競技運営のサポートに携わる大会ボランティア(組織委員会が担当)と、空港や主要駅などで観光交通案内を行う都市ボランティア(東京都が担当)に分けられる。主な応募条件は20年4月1日時点で満18歳以上の人で、ボランティア研修に参加可能で、大会期間中は大会ボランティアは10日以上、都市ボランティアは5日以上活動できるなど。18年度ごろに募集を開始する予定だが、都市ボランティアは17年度に一部前倒しで募集し、19年ラグビーW杯と連動させて20年大会につなげるという。

2020の皮算用は…
4000万人が訪日で外国人8兆円使う

戦略的なビザ緩和、免税制度の拡充、航空ネットワーク拡大などの政策が功を奏し、訪日外国人旅行者は、政府の想定を上回るスピードで激増している。12年の836万人が13年には初めて1000万人を突破。2年後の15年は約2倍の1974万人に達した。当初2020年の目標数と言われた2000万人は16年に突破しており、この勢いに政府は目標を大幅に上方修正して、東京五輪・パラリンピックが開催される2020年の目標を4000万人。2030年を6000万人に設定している。ちなみに訪日外国人旅行者の15年の消費額は3兆4771億円で、12年の1兆846億円の3倍以上。20年は8兆円を目標額に掲げている。

日本のこころ ↑語源はこれ
招致の決・め・ぜ・り・ふ

IOC総会での東京のプレゼンテーションでフリーアナウンサーの滝川クリステルは、「東京は皆さまをユニークにお迎えします。日本語ではそれを『お・も・て・な・し』という一語で表現できます。それは見返りを求めないホスピタリティの精神、先祖代々受け継がれながら、日本の現代的な先進文化にも深く根付いています」とスピーチ。手ぶりと笑顔を交えて流ちょうなフランス語で日本人の『おもてなしの心』を紹介した。

さらに「東京で何かをなくしたならば、ほぼ確実にそれは戻ってきます」と話し、前年に日本で現金3000万円(約35億円)以上が落とし物として警察署に届けられた具体的事例を紹介。世界各国の旅行者を対象とした最新アンケートでも、東京が世界で最も安全な都市で、公共交通機関やタクシーの運転手の親切さでもトップ評価だったことを強調した。

日刊スポーツ毎週水曜日連載「おもてなしの心」の東京オリンピック・パラリンピック特別ロゴ(エンブレム)をデザイン　15年元日から掲載、20年の開幕まで続ける大河連載にちなみ、「操(たずさ)える」をモチーフにした金銀基調のビビッドなイラストが力強い。日の丸を表す、紙面上の帯も神をイメージしている。