

働きかける「心づかい」

元JALチーフCAが語る

おもてなし講座 ④

江上いずみ先生



第3回までは「あいさつ」のマナーや、第一印象をよくする「原則などについてお話ししました。CAはよく「金太郎あめになりなさい」と指導されます。どこを切っても笑顔が出てくる金太郎あめのように、同じような表情、態度を保ちなさいという教えです。ボランティアも同じです。お客様がどこでも同じようなおもてなしを受けられるよう、一律にその基本を身につ

「対応」+「相手の気持ち」

けることが大切です。でも、それだけでは「真のおもてなし」はできません。

相手がどんな表情で、どういう態度をしているのかを観

レベーターまでご案内する。お客様目線に立ったおもてなしは、心から歓迎していると

のお客が本当に求めていること、つまり「どうすれば寒さが和らいで心地よくなれるか」について頭を働かせていないからです。毛布を持って

CA時代にこんな経験がありました。飛行中、肩まで毛

温かいお飲み物はいかがですか」と、相手の気持ちに寄り

察し、柔軟に対応することが重要です。例えば体育館などで足の不自由な高齢者が靴を履き替える時は、「ここで履き替えてください」だけではなく、スツと椅子を持ってきて差し上げる。すぐそばの階段ではなく、少し遠くてもエ

布をかぶり、青白い顔で震えているお客様から「毛布をもろ1枚下さい」とリクエストされたとき、その言葉通りに追加の毛布を持っていくだけでは一人前のCAとは言えません。これではお客に頼まれたことに対応しただけで、そ

か」と、相手の気持ちに寄り添ったプラスアルファの言葉がけができて初めて「真のおもてなし」ができたといえます。

お客様から呼ばれて初めて「何かご用でしょうか？」と足を運ぶのではなく、呼ばれ

プラスアルファの言葉かけ例



◆江上いずみ 慶大法学部卒。JALの客室乗務員として30年間で約1万9000時間乗務。13年にグローバルマナーズプリングス設立。15年から筑波大客員教授。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。

「とさりげなく提案することができてこそ、相手に寄り添ったことになります。ボランティアも同様です。相手から求められて動く「対応」ではなく、こちらから働きかける「心づかい」ができるボランティアになってほしいと思います。」

(筑波大客員教授)