

日本文化を正しく理解し伝えらるるグローバルな人に

元JALチーフCAが語る

おもてなし講座

江上いずみ先生



12

化を理解し、それを海外の方々
に正しく伝えることがとても重
要だからです。

この連載も今回が最終回にな
ります。これまで20年東京大会
でボランティアとして活躍して
いただく方々にどのような「お
もてなしの心」をもっていただ
きたいかお話ししてきました。
海外の方を迎えるための「グロ
ーバルマナー」についてもお伝
えてきましたが、そのような
知識があっても、外国語が話せ
ても、それだけで十分とはいえ
ません。私たち自身が日本の文

昨年、訪日外国人旅行者が2
000万人を突破し、日本政府
は20年の目標を4000万人と
しています。訪日客の大半は日
本の文化や習慣に興味を持って
おり、「日本人は誰でも自国の
文化をよく理解している」と思
っています。「武士道を説明し
てください」「着物の着付け
を教えてください」「そんな質
問を当たり前のようにしてくる
でしょう。しかしそういった質
問にうまく答えられる日本人が

どれだけいるでしょうか。
実は14年ソチパラリンピック
の視察で私も恥ずかしい経験を
しました。「一校一國運動」で
日本を担当した学校を訪れた
時、校長先生に「私たちは『さ



くらさくら』の歌を覚えまして。
せっかく日本の皆さんがいらし
たのですから、ぜひ流ちょうな
日本語で聴かせてください」と
言われたのです。ところが「さ
くらさくら」やよいのそらは
〜」と、そこまでは歌えたもの
の、その後の歌詞が出てきませ
ん。同行した10人誰一人フルコ
ーラスで歌える人がおらず「S
orry」と謝罪するしかあり
ませんでした。
和食を楽しみに来日する外国
人に、和食の文化を説明し、食
べ方やマナーを正確に教えられ
る日本人は決して多くはありま

せん。能、狂言、文楽、歌舞伎
などの伝統芸能を、うまく説明
できる日本人も少ないでしょ
う。近年、日本ではグローバル
人材の育成という言葉をよく聞
きますが、それは外国語を話せ
るといったことだけではなく、
日本の文化について習熟した見
識を備え、海外の人たちにアピ
ールできることこそがグローバ
ルな人材といえます。
私は20年大会を機に1人でも
多くの日本人が、自国の文化を
正しく理解し、伝えられるグロ
ーバルな人になってほしいと願
っています。そして、「おもて
なし学」がその一助になればと
考えています。
(筑波大客員教授) (終わり)

◆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
マナースプリングス設

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。

◆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)
を、それぞれ本紙読者2人
にプレゼントします。今回
の連載で紹介し切れなかつ
た「おもてなし」の心得が
満載されています。希望者
ははがきに住所、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の5の10日
刊スポーツ新聞社「おもて
なし本」係まで。4月5日
の消印有効。