



「おもてなし学」講座で実際に握手を交わす(ロールプレー)受講者(左)。江上いずみ講師の言葉に熱心に耳を傾けた(右)



上野や浅草など、もともと台東区には多くの観光客が訪れる。お隣、墨田区の東京スカイツリー開業

クにおける大会期間中の海外からの来訪者は、大会スタッフと観客合わせ約1010万人が見込まれている。それも見据え、東京・台東区では、「来てよかつた、また来たい」と思つてもらえる取り組みをスタート。昨年12月には、区内在住・在勤・在学者に向けた講座「おもてなし学」を開催した。

こう語るのは、台東区総務部東京オリンピック・パラリンピック担当課長、越智浩史氏。

「3月には今後10年間を見据えた台東区長期総合計画を策定。そのなかで東京オリンピック・パラリンピックに向けた5つの取り組みの柱を定め、スポーツ支援をはじめ、おもてなしもその1本となっています」

けん玉ができる?

官の動きを待つてはいるだけではない。台東区立田原小学校では、10年以上も前から外国人インター ビューや独自に実施。"Do you like Japanese foods?"(和食は好きですか)、"Can you play KENDAMA"(けん玉はできますか)、子どもたちが積極的に話しかける。

動き、一方で悩む。皆、思いは同じだろう。

「例えは、競技場予定地を抱える自治体ならハード面の充実が中心になるかもしれません。ですが、台東区には競技場も選手村も予定はありません。土産話としてどれだけ持つて帰つていただけるか、台東カラーラーを考えていきたいと思つています」

今後とも、まずは一步のスタンスに変わりないが、台東区らしさも摸索していく。

「どうすれば相手に喜ばれるか、その気持ちこそ、おもてなし」

江上いずみ(グローバルマナースプリングス代表)

「客室乗務員(CA)にとって、おもてなしは当たり前のことですが、ほんとうのおもてなしは、気づけるか、否か、そこに大きな分かれ道があります。

スープやコーヒーは熱く、ビールは冷たく、これが基本ですが、小さなお子さまにも熱々のスープ? とんでもありません、やけどしたら大変です。扇子でおおいでいるお客様の横を素通りするようなCAはとどめ一人前とは言えません。あるいは毛布のリクエストに対し、お持ちするだけではなく、「温かいお茶はいかがですか?」、ひと言添えられて初めてりっぱなCAと言えます。

どうすれば相手に喜ばれるか、その心が欠けていたらおもてなしは成り立たないので

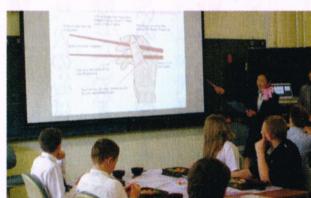
ハグ[抱擁]ですが、なじみの薄い日本人はどうも苦手なようです。意を決して握手しても同時礼になりがちです。

同時礼とは、頭を下げながら氏名やあいさつの言葉を発すること。これでは言葉は下に向かうばかり。相手の目を見て、まず言葉を述べ、その後頭を下げる分離礼ならしっかりと伝わります。聴覚に障がいがある方でも唇の動きを確認できます。

ボランティアについて一つ。この点、日本は遅れています。例えば、車イスの方が電車に乗る際、事前に連絡しておけば駅員が乗降駅で待機してくれますが、これでは不十分。忘れ物をした、1本早い電車に乗れそうだ、そんなケースに対応できないからです。海外では“ボランティア!”、そう言って手を挙げれば、周囲の人たちがサッとかれ寄ります。

ロンドンオリンピック・パラリンピックではボランティアがゲームズ・メイカー(大会の主催者)と称賛されたほどで、彼らの活躍なくして成功はありませんでした。7万人のうち、多くは真夏の炎天下、一日中力を発揮したのです。軽い気持ちでは到底できません。

5年後、6年後に向けて、まずは言葉掛け、身近なところから始めてみませんか。心がこもったあなたのひと言は、思いのほか力を秘めているものです」



留学生に和食文化について講義。これが正しいおはしの使い方

●伝わらない同時礼

「おもてなし学ではさまざまな講義をしますが、その一つにあいさつがあります。海外での主流は握手(ないし



まずは動き出すことの重要性を語る越智浩史氏



えがみいづみ 日本航空で30年間、国際線・国内線先任客室乗務員として勤務。皇太子殿下・美智子妃殿下特別便の乗務経験も持つ(1987年)。2013年、同社退社後、グローバルマナースプリングスを設立。「グローバルマナー概論」講義も開始。国内外の講演多数。

できる! とから始めてみよう 東京・台東区の「おもてなし学」講座

事例④

も手伝つて、その賑わいは増すばかり。加えて、三社祭(浅草神社)、入

谷朝顔まつり(朝顔市)、浅草サンバカーニバルなど、大小数えればキリがないほどの祭りが人を誘う。

「こういう土地柄ですから、町としての素地はあります。ですから、おもてなしはもともと必要性を感じていた部分でした」

こう語るのは、台東区総務部東京オリンピック・パラリンピック担当課長、越智浩史氏。

「3月には今後10年間を見据えた台東区長期総合計画を策定。そ

のなかで東京オリンピック・パラリンピックに向けた5つの取り組みの柱を定め、スポーツ支援をはじめ、おもてなしもその1本となっています」

おもてなしの視点は持つているつもりでしたが、あらためてマナーを勉強すると勘違いしていたことも多く、実際、区民の皆さんにもそれを肌で感じていただけたようでした

おもてなしの視点は持つているつもりでしたが、あらためてマナーを勉強すると勘違いしていたことも多く、実際、区民の皆さんにもそれを肌で感じていただけたようでした