

「おもてなし学って、何を教えるんですか？」

江上いずみ・筑波大学講師に聞く

2014 年 8 月 4 日(月)

「お・も・て・な・し」——。2020 年の東京五輪開催が決まった昨年 9 月の国際オリンピック委員会 (IOC) 総会でのスピーチで、フリーアナウンサーの滝川クリステルさんが使い、流行語大賞にも選ばれた。

それほど注目を集めたおもてなしについて教える「おもてなし学」の講座を筑波大学が今年 4 月から始め、学生たちの人気を博しているという。具体的にどのようなことを教えているのか。元日本航空 (JAL) の客室乗務員で、講師としてこの講座を担当している江上いずみさんに聞いた。

(聞き手は中野目 純一)



——筑波大学がこの 4 月から始めた「おもてなし学」の講座の講師を務められています。筑波大学がどのような狙いでこの講座を設け、どのような経緯で江上さんが受け持つことになったのでしょうか。

江上:私の母校である筑波大学附属高校(東京都文京区)に長女が入学し、昨年 3 月に卒業しました。私は彼女の在学中、同校の PTA 会長を務めていましたので、その卒業式後に来賓として出席された筑波大学の副学長とお話する機会がありました。その際、グローバル化を目指す筑波大学において、日本の文化や異文化コミュニケーション、海外で通用するグローバルマナーを学生に教えてみないかと声をかけていただいたのがきっかけです。

筑波大学の全学生に占める留学生の数は、国立総合大学の中では 1 位です。大学があるつくば市も国際的な研究都市であり、キャンパスにしながら世界の多様性を実感できます。そのような環境にある筑波大学では、日本人の学生 200 人を海外に留学させたり、さらにそれを上回る留学生を海外から受け入れたりといったグローバル人材育成の構想を描いています。グローバル化というのは外国語を習得することだけではありません。母国日本の文化を知り、それを外国の方々に正しく伝えることができるということもとても大切なことだと思います。

グローバル化に先立って、日本の文化について習熟し、海外の人たちにもアピールできるような教育を日本人学生たちに施す。そのようなお手伝いが少しでもできればどんなに素晴らしいだろうと思い、JAL での 30 年間の乗務生活に終止符を打ってお引き受けすることにしました。

その後、9 月に 2020 年の東京五輪開催が決まりました。それを受けて、オリンピック教育を以前から主導していた筑波大学では、ホスト国としての教育プログラムとして、ボランティア育成やおもてなしの教育をしようという機運になりました。こうしてオリンピック教育の一環として、私が受け持つ講座で「おもてなし」について教えることになったのです。

——ということは、やはり東京五輪招致のスピーチで滝川クリステルさんが訴えた「お・も・て・な・し」が、講座の内容を決める大きな契機となったわけですね。

江上:そうですね。もっとも、講座の名称は「異文化コミュニケーションの実際～グローバルマナー～」というもので、おもてなしを前面に打ち出していたわけではなかったんです。ですが、全 10 回の講義の[シラバス\(要綱\)](#)には、「2020 年東京オリンピックに向けて～開催国ホスト役としてのおもてなしを学ぶ～」といったテーマが入っていたことも影響したのでしょう。この講座はテレビ局・新聞社などから取材を受け、筑波大学では「おもてなし学」を教え始めたといった紹介記事が多く掲載されました。

先日、筑波大学と AISTS(スイス・ローザンヌにあるスポーツマネジメント大学院)の連携協定が締結され、「[つくば国際スポーツアカデミー](#)」が設立されました。これまで私は日本人学生に「おもてなし学」を伝えてきましたが、この秋からは海外からの留学生に日本の文化とおもてなしの心を伝える講座を担当していきます。ニュアンスの違いもあり、「おもてなし」を英語で伝えていくのは難しいと思いますが、日本人の心を伝えていくことができればと思っています。

海外で通用するマナーも教える



——4 月から始めた大学生相手の講座の狙いについてもう少し詳しく伺えますか。

江上いずみ(えがみ・いずみ)氏

1984 年慶応義塾大学法学部法律学科卒業、日本航空入社。2002 年前任客室乗務員昇格。2013 年 7 月日本航空退社。同年 11 月 [Global Manner Springs](#) を設立し代表に就任。2014 年 4 月筑波大学・大学院講師として「グローバルマナー概論」の講義を開始。同年 5 月東京都オリンピック教育推進校(300 校)への研修「おもてなしの心」講演開始。同年 6 月台東区長アドバイザー就任(写真:陶山 勉)

江上:狙いは大きく 2 つあります。1 つは、海外の人たちから、例えば能や雅楽、歌舞伎、華道、茶道とは何かと聞かれてしっかりと概略を説明できるように、日

本の文化に対する知見を広めてもらうこと。もう1つは、海外でも通用するマナーを身に付けてもらうことです。

後者のマナーについては、日本流にこだわってはいません。挨拶を例にとると、日本ではお辞儀ですが、海外では握手が一般的です。ところが、相手の目を見て握手をしなければいけないのに、それをすぐにできる学生は実はそう多くはいません。いざとなると、恥ずかしがって目をそらせてしまう。握手をしながらつい頭を下げってしまう人も多いですね。

挨拶で深刻な問題だと思うのは、例えば海外でスーパーに行ってレジに並び、自分の番が来たら「Hi」「Hello」とか言って、必ず店員さんとの会話が始まります。そしてお金の授受が終わったら、「Have a nice day」「Have a nice weekend」、あるいは「Good bye」とか「See you」などと言って別れます。

ところが日本ではコンビニやスーパーに行った時に、恐らくほとんどの人が店員さんの目を見ません。自分の番が来ても「こんにちは」などの挨拶はなく、名札も見ず、会話も全くと言っていいくらいなく、お金のやり取りをしても「ありがとう」という言葉をいったいどれくらいの方が言っているのでしょうか。

レストランに行って食事をする場合でも、店員が「お待たせいたしました」と言って注文したものを持ってきても、「ありがとう」と言う人がとても少ないのが現状です。海外だったら「Thank you」と必ず言います。さらに日本では食事後の会計で「ごちそうさま」「おいしかったです」といった言葉をかける人がどのくらいいるのでしょうか。

このように日本人同士でもちょっとした挨拶を交わすことがなくなっているから、ましてや外国人相手に挨拶をできるわけがないでしょう。英語で「スカイツリーまでどうやって行けばいいんですか」と聞かれたとしても、「うっ」と言ってたじろぎ、言葉を発することができない人はまだまだ日本には多くいます。

——確かに日本人は挨拶下手で、その傾向に拍車がかかっている。その点は憂慮されますね。

江上: 東日本大震災の被災者への支援でも見られたように、困っている人がいたら手を差し伸べようとする、いわば「尽くし上手」である半面、何かサービスを受けた時に「ありがとう」のたった一言が言えない、「尽くされ下手」「おもてなされ下手」な面が日本人にはあります。そうした点は変えなければならないと、筑波大学での講義やそれ以外の講演などで訴えかけています。

「こんな有意義な講義を受けたことはなかった」

——大学の講座はどの学部 of 学生も受けられるんですね。

江上: はい。私の授業は教養教育である「総合科目」に分類されているので、どの学部 of 学生も取ることができます。4月に配布したシラバスでは、「自国の文化と歴史、礼儀作法の成り立ちを理解し、正しく伝えられる知識を身に付ける」という点に加えて、「諸外国の習慣やマナーを尊重して、異文化コミュニケーションの原点を理解する」という点も明記しました。

筑波大学の学生も、海外の学会などのレセプションパーティーに参加したり、自分の研究などをプレゼンテーションしたりといった機会は増えていますから、異文化コミュニケーションを学びたいという意欲も強く、様々な学部から60人ほどの学生が集まりました。

実際の講義では、ロールプレーも取り入れながら、マナーの歴史から始めて、初対面で好印象を相手に抱いてもらうための挨拶の仕方や身だしなみ、表情、態度、言葉遣いといったものを説明し、ポイントを指摘しました。

それから日本の冠婚葬祭のしきたりとマナーを一通り教えた後、「自国の食文化を知る」と銘打って、和室での立ち居振る舞いや箸の使い方、和食をいただく際のマナー・ルールも講義しました。

冠婚葬祭だと、例えば結婚式や葬式に参加したことのある学生は多いのですが、焼香などは周りの人の見よう見まねで行っていて、実際にどのようなしきたりやマナーがあるのかを知らない学生が大半です。ですから、「そんなしきたりがあるなんて初めて知りました」といった感想が結構ありましたね。

講座が終わった後に、学生たちに回答してもらったアンケートの結果でも、「今までこんなに自分にとってプラスになる有意義な講義は受けたことがない」というように、予想を上回る高い評価をいただきました。

日航機の墜落事故がおもてなしの原点に

——JAL での経験などを通して、「これこそおもてなし」なんだとご自身で思い至ったことってあるんでしょうか。

江上：私自身がおもてなしや思いやり、気遣いといったものを大切にするようになったのは、1985 年に起きた御巣鷹山の日航機墜落事故が大きなきっかけになっています。

前年に入社して 1 年半国内線に搭乗して、その年の 10 月には同期が再び一堂に会して、国際線の訓練を受けることになっていました。その 2 カ月ほど前にあの事故が起きたのですが、近所に住んでいて羽田にもよく一緒に通っていた同期が墜落した 123 便に乗務していて、犠牲になりました。

彼女の遺品を確認するために前橋市の体育館に行ったのですが、想像を上回る惨状を目の当たりにして、私自身が体調を崩してしまいました。

その様子を見て心配した父が、もともと中学生の頃から書道が続けていた私に自分の気持ちを落ち着かせるようにと「般若心経」の写経を勧めたのです。そして写経したものを額装して、亡くなった同期のご両親に渡したところ、すごく喜んでくれました。



東京都が「オリンピック教育」の推進校として指定した小中高 300 校などでも「おもてなし」について講演している

それでほかの客室乗務員やコックピットクルーの遺族にも同じように写経したものを渡したところ、お客様のご遺族への対応を担当していた社員の方々にも「ご遺族のために書いてほしい」と頼まれるようになりました。

お渡しした遺族の方が感謝から笑顔を浮かべるのを見ているうちに、無償の愛というか、見返りを求めない対応におもてなしの原点があると気づきました。それを続けていきたいと思い、今日までその気持ちを持ち続けています。

僭越なことを申し上げるようで恐縮ですが、2020 年の東京五輪で、多くの人が見返りを求めずに海外から訪れた方々をおもてなしすることができれば、日本という国も大きく変わっていくでしょう。それに少しでも貢献できたらと考えています。