

相手が喜ぶことをして差し上げる 「おもてなし」

2020年東京オリンピックの開催決定とともに、「日本のおもてなし」は、世界中から注目を集めています。しかし、いざ私たちがおもてなしの場に直面すると、戸惑うことばかり。マナーについても然りです。筑波大学・大学院で「おもてなし学」を教える江上いずみさんに、私たちがもつことのできる「おもてなしの心」をうかがいます。

文=山中純子
写真提供=江上いずみ



えがみ・いずみ ● 1984年、慶應義塾大学法学部法律学科卒業、日本航空入社。客室乗務員として勤務し、2013年7月に退社。同年11月、グローバルマナーズプリングスを設立。2014年4月より筑波大学・大学院で「グローバルマナー概論」を講義。東京都オリンピック・パラリンピック教育推進校への講演を手掛けるとともに、東京都台東区の区長アドバイザーなども務めるなど「おもてなし学」の構築に取り組む。

筑波大学・大学院客員教授
グローバルマナーズプリングス代表 **江上いずみさん**

「おもてなし学」が 教育の現場で始まった

体育専門学群のある筑波大学では、オリンピック教育の一環として、またグローバル(国際的な)人材育成の一つとして、昨年四月より「おもてなし学」講座を設けている。正式には「おもてなし学・グローバルマナー概論」スポーツボランティアを展望して」というが、その授業を受けもっているのが江上いずみさんだ。日本航空客室乗務員として三年のキャリアをもつ、おもてなしのプロである。

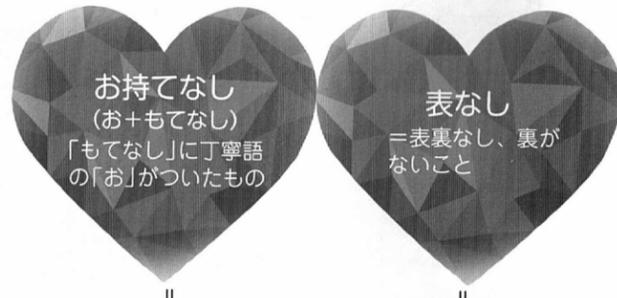
「毎回授業が終わると、学生たちが提出する出席カードに感想を書いてもらうのですが、

「すごくおいしいね」「お母さんお茶ください」というのでは、お母さんはどちらを喜んでくれるだろうか、などと問いかける。すると子どもたちは、言葉がけの大切さがすっと理解できる。

パラリンピックの選手への対応については、画像を使ってシミュレーションしていく。海外では、車いすに乗ったまま「ボランティア！」と声を出せば、周りの見ず知らずの人が誰かしら助けてくれるが、日本ではそんな光景はまだまだ見られない。

「車いすの選手がエレベーターを利用するときは、どんな手伝いをすればいいのか。目的の階に着いて降りるときには、Have a nice day!とか、See you!などの簡単な言葉で声

「おもてなしの心」とは？



● 心をもって行為をなすこと
● 相手のことを思って、何かをなすこと

● 表面的ではなく、本心から何かをして差し上げること

のは大勢のボランティア。五年後の二〇二〇年に高校生、大学生になる子どもたちが、ボランティアの担い手として貢献してくれるとうれしい。そんな期待を込めて、江上さんは教材を万端に整え、出かけて行く。「学校ではまず、おもてなし」という言葉の成り立ちを説明し、家で食事をする場面など、身近な例を挙げて、おもてなしの心とは何なのか、考えてもらいます」

相手の気持ちになって 声かけをする大切さ

例えば、お母さんが作ってくれた料理を黙々と食べて「お茶！」というのと、「これ



2013年7月、ラストフライトを終えた江上さんを、成田空港で2人の娘さんが迎えてくれた。

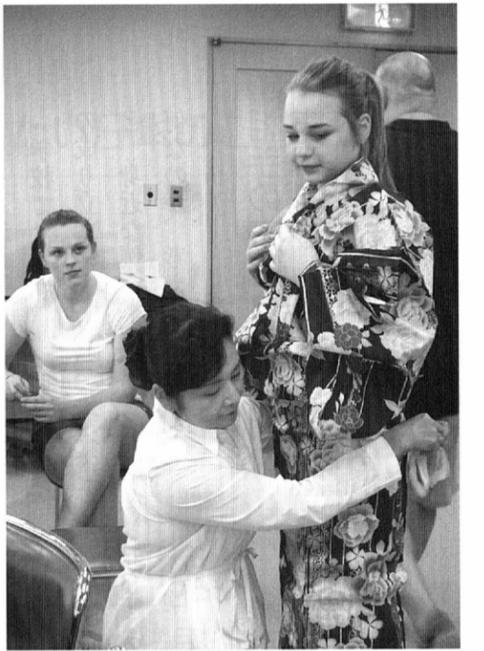


多くの学生が聴講を希望する「おもてなし学・グローバルマナー概論～スポーツボランティアを展望して～」講義の様子。

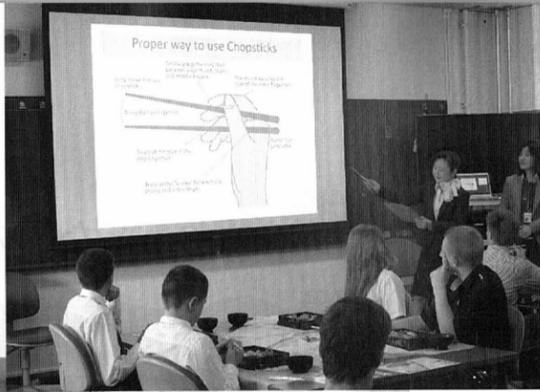
をかけてみましょう、と話します」

お辞儀の仕方についても、声を出しながら頭を下げる「同時礼」と、最初に言葉をいってからお辞儀をする「分離礼」の違いを演説してみせる。すると、分離礼のほうが、声はつきり聞き取れることがわかる。

「これは聴覚に障がいのある方にとってとても大切なことです。唇の動きを見て、なんとなくあいさつしたのかを読み取るからです。また、目の不自由な方にも、顔を上げてゆっくりと明快にいうことによって、言葉とその心はつきりと相手に伝わります」



和食の食べ方、着物の着付け、外国に興味を持って、日本の文化に接してくれる。



「おもてなしの心」に決まり、「おもてなし学」というものがとても注目されるようになりました」

感謝の気持ちを言葉で表すことから始めよう

では、日常生活の中で私たちがおもてなしの心をもつには、どのようなことを心がければいいのだろう。まずは、日本人が苦手とされる「感謝の言葉を声に出すことから始める」と江上さん。

「例えば、スーパーのレジで店員さんに、これお願いします、どうもありがとう、といった人がどれくらいいるでしょうか。ファミレスで食事が運ばれてきたとき、ありがとう、といい、代金を払うときには、ごちそうさまでした、と声をかけて帰っているでしょうか」

私たち大人でも、いわれてみなければ気づかない内容ばかりだ。では、グローバルなあいさつとされる握手についてはどうだろう。「握手にもルールとマナーがありますので、それを知っておくといいですね。握手は右手で行いますが、握手をするかどうかは、上位者、年長者に決定権があります。男性と女性では女性から手を出すのが基本です。はつきりと相手の目を見て、言葉かけをしてから、しっかりと右手だけで握ります」

CA時代に培ったおもてなしの心を伝えたい

こうした、江上さんのおもてなし学は、日本航空の客室乗務員（CA）という仕事を通して、日々培ってきたことがベースとなっている。

「CAを教育する立場にもなりましたから、そこで教えていたことが、そのまま大学や中学校での講義につながっています」

客室内のお客様一人ひとりに目を配り、そ

の人の様子や状況から、そのときに望んでいることを察知して、こちらから声をかけ、喜ばれることを「して差し上げる」。細やかな気遣いの連続が、CAの仕事である。

国際線の勤務は一月に二〇日ほど、一日間の休みがある。二年半前まで、その貴重な休みを江上さんはPTA活動に充てていた。自身の母校でもある筑波大学附属中・高等学校に長女が入学したことから、PTAの役員を、理事、副会長、会長と六年間連続して務め、全国国立大学附属学校PTA連合会の評議員に選出され、PTA研修会全国大会実行委員長なども引き受けた。おもてなしの心を発揮して人をまとめ、ときはきと物事を進める、江上さんの能力は高く評価された。そして――

「娘の高校の卒業式の日、筑波大学副学長にお声掛けいただき、筑波大学講師を務めることになりました」

内外の留学生たちに日本の文化や海外で通用するグローバルマナーと異文化間コミュニケーションを教えてほしいという依頼だ。

三〇年間のCA生活にピリオドを打つことを決意し、新たな道に使命を見出した江上さんは、一年かけてグローバルマナーの勉強をし直すなど、準備をした。その間にもたらされた朗報が東京オリンピックの招致決定である。二〇二〇年東京大会のキャッチコピーも

「ところが、日本人の流暢な日本語で『さらさら』の歌を歌ってくださいと依頼されたのですが、同行した一〇名、誰一人としてフルコーラスで歌うことができなかったのです」

日本の文化を、しっかりと海外の方々に伝えることができるようになることこそ、グローバル人材の育成といえる。オリンピックが一つのきっかけになり、家庭の中や学校生活で、勤務先で、近所同士の付き合いの中で、おもてなしの心が行き交うようになれば、日本はいまよりもっと世界の人々に親しまれ、称賛される国になるだろう。

ノックのマナー

- ・ノックの回数は3回以上。
※2回はトイレなどで空室を確認するノック。

国際標準マナーで定められているノックの回数は4回。訪問時や部屋への入室確認は、3回以上ノックしよう。

ベートーベンの「運命」の♩ジャジャジャーン（4回）は、悪魔が運命の扉を開こうとノックした音で、幸せを呼ぶ回数といわれている。

握手のマナー

- ・手を差し出すのは上位者、年長者、女性から。
- ・頭を下げず、相手の目を見る。
- ・右手でしっかり握る。両手で握らない。
- ・あいさつしながら、上下に2～3回振る。
- ・強すぎず弱すぎず握る。

弱い握り方は「Dead-fish handshake」（死んだ魚を握っているような握手）といわれ気持ち悪いとされる。

室内に上がるときのマナー

- ・お尻を向けて入らない。
日本家屋や座敷などに上がるときは、後ろを振り返って腰を落とし、靴の向きを変えて揃える。

コート類は中表にして入る。
コートは扉の前で脱ぎ、中表に畳んで手にもち、室内に入る。家に花粉症の人がいる場合もあるので、花粉やほこりを持ち込まないこと。気遣いのアピールにもなる。