

【8/24(月)】おもてなし講座	
講師名	江上 いずみ先生
経歴	筑波大学附属高校を経て慶應義塾大学法学部法律学科卒業。日本航空客室乗務員として30年に渡り国際線・国内線に乗務。18,525時間を乗務して2013年7月に退社。同年11月 Global Manner Springs 設立。2014年より筑波大学にて「グローバルマナー概論」講義。2015年4月同大学客員教授就任。
講座内容	日本の文化「おもてなしの心」とは何か、海外ではどのように紹介されているかを知る。またJAL・ANAの現役・OG客室乗務員に実技指導を仰ぎながら、「おもてなし」の具体的表現方法を学ぶ。30名1グループとして外国人への接遇と国際人としてのグローバルマナーを身につける。2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて、開催国日本のホスト役として如何に行動すべきかを実技を交えて体得する。
受講生からの感想	今や日本人としてわきまえておかなければならない「おもてなし」を定義で改めてその中身を確認し、実践する際の心構えを、先生のエピソードも混ぜたお話はとても明解で理解しやすかったです。最後に、2020年へ向かう飛行機に乗せていただき、機内アナウンスは、ずっと自分の心にとって何度も思い返そうと思える言葉がつまっていてとても素敵でした。また、意識が高まりました。(関西外国語大学、1年、女性)
	私は将来的に中国語を使って日本を紹介できるような仕事に就きたいと考えていて、もちろんそのためには「おもてなし」の心は欠かせません。ですので、江上先生のおもてなし講座は特に興味を持って臨みました。「視覚」「聴覚」二つの面から、相手に好感を持ってもらえるような振る舞いを意識していきたいと思います。(京都外国語大学、2年、女性)
	はじめはなぜ通訳のセミナーでこのようなものがあるのか、不思議に思っていました。実践的な講義で、いざ自分がやってみると難しさを感じました。人と人とを繋げる通訳者として、相手に心地いいと思ってもらえるようにマナーや心配りをしっかりすることの重要性を考えさせられました。by Name効果は実生活ですぐに実践できることなので、普段からひとのなまえで呼ぶようにしたり、おもてなしの心をもって接するように心掛けていきたいと思います。(神戸市外国語大学、1年、女性)
	第一印象は相手の自分に対する認識に大きく関わるので、少しでも良くするためにどんなことが必要なのかを細かく教えていただいた。英語では訳せない日本人のおもてなし精神と言い回しで相手への気持ちの伝わり方が大きく違うことについての解説は私にとって考えられる内容だった。(神田外国語大学、1年、女性)
	私は今まで、おもてなしは表情や態度、言葉遣いのことだと思っていました。しかし、それに加えてby name 効果や握手の仕方、アイコンタクトなど細部にまで気を配るのが日本のおもてなしであると初めて知りました。これからさらに外国人の訪日が期待されるため、もっと深く勉強し、ホテル等でのおもてなしの体験をしてみたいと思いました。日本特有のおもてなしの心を丁寧に教えていただき、とても勉強になりました。(長崎外国語大学、1年、女性)
	おもてなしとサービスの違いは何か？ということから、実際に外国の方におもてなしの心を理解してもらうためには？好感の持てる接し方は？といったところまで、実際に江上先生がJALのCA時代に経験したお話や、実践を交えての講義はとても楽しく興味深かったです。背筋をピシッと、聞き取りやすい声のトーンと話し方をされているのに、硬すぎる話ではなく、随所にユーモアのある講義でわかりやすかったです。対外国人だけではなく日本の中だけでも今すぐ使えるコミュニケーションの取り方について学べて、とても勉強になりました。講師の皆さんお綺麗で自分もあんな風になりたい！と思いました。(東京外国語大学、4年、女性)
おもてなしとは英語では、ホスピタリティーにあたり、それは表裏のない心で、見返りを求めない対応である。次に、第一印象を高める5原則やグローバルな挨拶について学んだ。江上先生のキャビンアテンダント時代のリアルなお話も伺え参考になった。私がこの講義で一番印象に残ったことは、「By Nameの効果」である。私自身のこれまでの経験でも相手の名前を呼ぶことにより、新密度が増すといったことはあったが、やはりその効果について改めて大切であると感じた。通訳ボランティアやそれ以外でも是非、実践していきたい。(名古屋外国語大学、4年、男)	
講義の写真	