

世界に通じるもてなしの心

高社中 元CA講師に学ぶ



おもてなしについて語る江上さん

高社中学校の2年生は5日、「オリンピック・パラリンピック教育推進授業」として、筑波大学客員教授として、筑波大学客員教授でビジネスマナー講師の江上いずみさんを迎えて、「グローバルマナーとおもてなしの心ー高社中学校の生徒としてさらに輝くために」と題した講演を聞いた。

同校は、2019年度スポーツ庁委託事業として、県オリンピック・パラリンピック教育推進校となっており、この事業の一環で講演会が開かれた。

講師の江上さんは、元J

AL（日本航空）国際線、国内線の客室乗務員として

30年間乗務し、機内アナウンスには定評がある。13年にJALを退社し、同11月にグローバル・マナー・スプリングスを設立。15年に筑波大客員教授に就任。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ほか、オリンピック・パラリンピック教育担当講師として全国の小中高校で「おもてなしの心」をテーマに講演を行っている。

おもてなしは お金の概念ない

江上さんは、「心も以って行いを成すのがおもてなしで、表も裏もない、大切な人をお迎えするときの気持ち、相手に喜んでもらう

ために心を尽くすこと」とし、「おもてなしとサービスの違いとして「サービスはお金の概念が生まれてくる。おもてなしはお金の概念がない。おもてなしは見返りを求めない対応で、ボランティアの仕事もそう」。おもてなしをするときに大切なこととして▽表情▽態度▽身だしなみ▽言葉づかい▽あいさつーを挙げ、「視覚として表情、態度、身だしなみは3〜5秒で印象づけられ、聴覚として言葉づかい、あいさつは6〜15秒で印象付けられてしまう」と強調した。

また、「いやな人が一人でもいると、その組織全体の印象が悪くなってしまふ。100マイナス1≡99ではなく、100マイナス1≡0になってしまふこと。この『1』をつくらないことが大切。生徒のみなさんも、『1』にならないように」と語り続けた。