# 2017

## 東京奄美会 平成 29 年文化講演会

## グローバルマナーとおもてなしの心 ~ 奄美・琉球の世界自然遺産登録に向けて~





筑波大学客員教授 Global Manner Springs 代表 江上いずみ

http://www.globalmanner.jp izumiegami@outlook.jp

2017年7月16日(日)

## 文化講演会 次第

司 会 文化広報部長 竹内 英健

第 I 部 講演会 13:00~14:45

○ 開会の辞 東京奄美会会長 森 眞一

○ 講演 筑波大学大学院 客員教授 江上いずみ 様

(Global Manner Springs 代表)

○ 閉会の辞 東京奄美会幹事長 花岡 正美

(休憩)

第Ⅱ部 懇親会 15:00~17:00

〇 開 宴

(歓 談) 余興:(島唄) 里 歩寿 / お楽しみ抽選会

(奇術) 小坂 京子 他

〇 閉 会

里 歩寿さん: 4歳から島唄を習う。小学校5年生で奄美民謡大賞新人賞受賞。2010年高校2年生の時に奄美民謡大賞の大賞受賞し、元ちとせの受賞最年少記録を塗り替える。瀬戸内町古仁屋出身。 小坂 京子さん:青春時代はスポーツウーマン。今は華麗なマジシャン。各種宴会、舞台に引っ張りだこです。伊仙町出身。



## 毎美·琉球世界自然遺産登録を支援しましょう!!

会場内に**募金箱**を設置しました。 ご協力よろしくお願いします。

#### <第1章> 日本の文化「おもてなしの心」

- ◆ JAL 日本人 CAと外国人 CA の違い
  - ⇒ 日本人 CA に見るおもてなしの心
  - ⇒ 外国人に「日本人のおもてなしの心」を如何に伝えるか
- ◆ マナー大国日本の「おもてなしの心」とは何か

お持てなし ⇒ お (丁寧語) + 持て成し

「もてなし」の語源 = 「心を持って行為を成す」の意味

= 待遇 · 歓待

表 な し ⇒ 表裏なし

「表裏のない本心でお客様をお迎えしお世話する」の意味

- = 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
- ◆ 「おもてなし」と「サービス」の違い

サービス

語源 ; SERVIRE(ラテン語) → 「奴隷(SERVUS)」というニュアンス

主従関係の発生

➡チップ・サービスチャージといったお金の概念

おもてなし

語源 : HOSPES(ラテン語) → 表裏のない心で行う対応

見返りを求めない対応

⇒ お金の概念は無い

◆「おもてなしの心」を大切にする理由

1985年8月12日 日本航空御巣鷹山事故より

⇒ 見返りを求めない対応の大切さ

おもてなしの心 = 人生の最後に家族を想う無償の愛

#### <第2章> おもてなしの心を表すときに大切なこと

~ 奄美諸島のさらなるイメージアップのために~

◆ 第一印象の大切さ

視覚 → ( )秒で決まる

聴覚 ⇒ ( )秒で決まる



#### 視覚

#### (1)表情

- ~笑顔は一円もかからないおしゃれ~
- ▶ 視線(アイコンタクト)の大切さ
- ▶ 機内における「笑顔」へのクレーム
  - ①「目 → 物 → 目」の原則 目切りが早いのは NG!
  - ② 笑顔から真顔への早変わり 「振り向いた瞬間に真顔になる」のは NG!
  - ③ 笑顔の裏の不快な表情 感情を表情に出すのは NG!

#### (2)態度

▶ 立ち姿勢で決まる第一印象

姿勢良く

胸を張る

視線を上げる

▶ 顎(あご)の大切さ

#### (3)身だしなみ

- > おしゃれと身だしなみの違い
- > CAに課される美容基準
- > 100-1=99ではない → 100-1=0 になってしまう
  - ➡ 奄美諸島を誇りに思う島民としてのプライド



#### 聴覚

- (4) 言葉遣い
  - ▶ 敬語だけではない「言葉遣い」
  - ▶ 相手を傷つけない言葉がけ
- (5)挨拶

同時礼

分離礼

- ◆ 分離礼の大切さを理解する
- ◆ 「By Name の効果」 ⇒ 親密度が増す

#### <第3章> 外国人への対応と異文化コミュニケーション

- (1) 外国人を迎えるグローバルな挨拶<ハグ>と<握手>
  - ◆ 握手のルールとマナー ➡ 国際理解教育としての握手のポイント
    - \* 握手は右手だけでする。 両手の握手 = 「おねだりの握手」
    - \* アイコンタクトが大切。頭を下げずに
    - \* 握手は相手の身体に手を触れる挨拶
      - →それをするかしないかを決めるのは上位者・年長者から =日本のご挨拶のルール(目下→目上の順)とはまったく逆と覚える
    - \* 欧米はレディファースト ⇒ 女性が手を出すまでは男性からは出さないのがルール
      - ➡来日した外国人に対しては「おもてなし」の気持ちを込めて、こちらから手を出してもよい
  - ◆ 握手のルールの例外
    - \* パラリンピックアスリート競技後の握手
    - \* 身体的理由で左手の握手をする場合
    - \* 車椅子の方への配慮と心づかい
- (2) 訪問先に入室する際のノックの回数

プロトコールマナー(国際標準マナー)で定められているノックの回数は3回以上

- 2回のノック、空室を確認するノック・・・トイレ以外に用いるのは NG
- 3回のノック、入室を確認するノック・・・「私が入室してもよろしいでしょうか」

#### <第4章> おもてなしの心の表し方

- ◆ 「おもてなし」の表し方は相手によって変わる話
  - (1)皇室フライトでの特別教育 ⇒ 相手によってその表し方は違う
  - (2)ある市役所職員の対応
  - (3)気づきとプラスα(アルファ)の言葉掛け 相手を観察し、気づき、プラスαの心づかいをすることの大切さ
- ◆ 海外における「おもてなし教育」
  - (1)「Japanese Culture and OMOTENASHI」講演の実際
  - (2) 文化、宗教、しきたり、習慣による「おもてなし」の違い
    - ➡ ある人の一番が他の人の一番とは限らない

#### <第5章> 言葉掛けとおもてなしの心

- ~声をかけることによるおもてなしの発信~
- ◆ ラストフライトの想い出より

「尽くし上手」「尽くされることも上手」な日本人に

- ⇒「おもてなし」を受けたときの心遣い、お礼が言える「(お)もてなされ上手」の日本人へ
- ◆ つながるために大切なこと = 「言葉をかけること」
  - (1) スーバーやコンビニのレジにて
  - (2) レストランにて
  - (3) 「少々お待ちください」を考える
- ◆ 言葉がけは幸せを導く
  - ~月刊『致知』 2005 年 12 月号 「縁を生かす」より~

<まとめ>



#### <講師紹介>

#### 江上 いずみ

筑波大学・大学院 客員教授 Global Manner Springs 代表 筑波大学附属高等学校を経て慶應義塾大学法学部法律学科卒業。 日本航空株式会社に入社し客室乗務員として国際線・国内線を乗務。

先任客室乗務員昇格後は客室責任者として「お客様1人1人に細かい配慮と

心遣いを」という「おもてなしの心」を先任ポリシーに掲げて後進の指導育成にあたり、18,525 時間を乗務。 機内アナウンスには定評があり、JAL の機内アナウンスを指導する PA クリニック創設者でもある。

1987年10月皇太子殿下・美智子妃殿下特別便(ボストン・ワシントン・ニューヨーク)担当乗務員に 選出され同行。帰国後、東宮御所にて殿下・妃殿下に拝謁。

2013年7月、30年勤務した日本航空株式会社を退社し、同年11月 Global Manner Springs 設立。 2014年 4月より 筑波大学・大学院にて「グローバルマナー概論」担当講師

2015年4月 筑波大学•大学院 客員教授就任

大学や官公庁、企業、医療機関、介護施設などで「グローバルマナーとおもてなしの心」などの講演を 手掛ける他、全国の小中高等学校で「おもてなしの心」をテーマに講演中。

年間講演数 250 回に及び、「おもてなし学」の構築に取り組む。

日本おもてなし学会会員(事務局;平安女学院大学内)、日本オリンピックアカデミー(JOA)会員 主な著書;「JAL 接客の達人が教える幸せマナーとおもてなしの心」(2015年11 月海竜社) 「おもてなし達人が教える"心づかい"の極意」(2016 年 10 月ディスカバー21)

2015年3月17日(火)産経新聞朝刊

## 「何かをして差し上げる。それが自分の喜びに」

ち。箸を使ったゲームや和装 は、せっかくの心尽くしも届 縦のものを「Omotena 腕を振るうであろう俊秀た 講義を行った。約40人の聴講 ツマネジメント大学院に赴 shi」と横にするだけで 堅いはずのマナーを柔らかく 生は将来、国際スポーツ界で ごした接客の達人。目端の利 て、約1万9千時間を空で過 このほど、スイスのスポー た応接と品のある機内アナ 、「おもてなし学」の特別 喝采の中で講義を終え

境あり」の苦い教訓だが、 たこともある。「マナーに国

」。米国で男性にお酌を

「NO」とたしなめられ

人に何かをして差し上げ

<sup>えが</sup>江上いずみさん(53)

0年東京五輪行きです」。 や「おもてなし」の旗手とし ョンプリーズ。当機は202 子で締めくくる。 を込め、講義の終わりは名調 は日本の顔に一。そんな願い 聴講生の一人一人が5年後 時代の三歩先を行く女性 「アテンシ

0回を超え、都内の自宅は、 回る。1年余りで講義は10 役所や企業、小中学校も飛び の「おもてなし学」を教え、 感想文やお礼の手紙が山をな た。筑波大講師として週1回 五輪の開催決定を機に独立し し」の肝だと信じている。 る」の信条こそ「おもてな る。それが自分の喜びにもな 昨年秋、2020年東京

ウンスは、若手の模範とされ

おもてなし学」を説く筑波大講師

JAL接客の達人が教える

## 幸せマナーとおもてなしの基本

江上いずみ 著

### 自らと周りを幸せにする 美しい振る舞い方を学ぶ

客室乗務員として30年間にわたり 勤務し、乗務時間約1万9000時間に 達する著者は、現在、「グローバルマ ナーとおもてなしの心」を伝えるグロ ーバル マナー スプリングス代表であ る。2020年の東京五輪・パラリンピッ クを見すえ、学校や行政、企業関係者 ついて解説する。

り事にとどまらない。ちょっとした工夫 ことができる。



定価(本体1400円+税)/海竜社 ☎03·3542·9671

を対象とする講演も年間200回に及 で相手を優しい気持ちにさせ、ほんの ぶ。また、グローバル人材の育成に力 少しの心遣いによって周囲の人に気 を注ぐ筑波大学において、客員教授と 持ちよく感じてもらうことができる、い して若者の指導にあたっている。まさ わば「おもてなしの極意」である。著者 に接客の達人といえる著者が、本書 の経験に裏づけられた多くの事例が、 を通じて、社会人として身につけるべ 具体的な方法と共に紹介されている き、そして国際的に通用するマナーに だけに、男女を問わず、ビジネスパーソ ンに役立つ内容といえるだろう。改め 著者が説く 「幸せマナー」 とは決ま て、本当の 「おもてなし」について学ぶ

『JAL ファーストクラスのチーフ CA を務めた「おもてなし達人」が教える "心づかい"の極意』(江上いずみ/ディスカヴァー・トゥエンティワン)





朝日新聞、産經新聞で取り上げられた「おもてなし」のプロ・江上いずみが、 ビジネスの現場や日常の人間関係でも使えるワンランク上の「心づかい」の コツを教える『JAL ファーストクラスのチーフ CA を務めた「おもてなし達人」が 教える"心づかい"の極意』が発売された。

相手から求められて動くのは「対応」、それに対して、こちらから働きかけるの が「心づかい」。同書はCAとして、そして「先任客室乗務員(チーフパーサー)」 として 30 年にわたり 18,525 時間を乗務。現在は「おもてなし学」の教鞭をとる 「心づかいのプロ」が、世界に誇る「心づかい」 7 つのルールと 30 の習慣を 教えてくれる。 これから社会人の一歩を踏み出す人、ワンランク上のビジネ ススキルを身につけたい人や、管理職の方々への研修に最適の1冊。

ビジネスの現場でより良い対人関係を築いていくうえでの最大の「武器」となるだろう。



## 東京奄美会総会・大運動会開催ご案内

日時:10月15日(日) 10:00~ 場所:東十条小学校校庭(雨天時:体育館)

島おこり ふるさと奄美の力になろう 東 京 奄 美 会