

プロフィール

江上 いずみ (Izumi Egami)



< 経歴 >

1980年 筑波大学附属高等学校 卒業

1984年 慶應義塾大学法学部法律学科 卒業

1984年 日本航空株式会社 入社。客室乗務員として国際線・国内線を乗務

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。

2002年 前任客室乗務員昇格

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」を前任ポリシーに掲げて後進の指導育成・新人教育にあたる。

機内サービスに対しての乗客からの様々な褒詞により、社内表彰を多数受賞。

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 (Public Announcement) クリニック創設者でもある。モデルテープを作成して全CAに配布。

2013年 7月 30年勤務した日本航空株式会社を退社。総乗務時間 18,525時間 38分。

2013年 11月 Global Manner Springs 設立

<http://www.globalmanner.jp>

2014年 2月 筑波大学・大学院講師として「グローバルマナー概論」「おもてなし学」講義開始

2014年 5月 東京都教育庁の依頼により、オリンピック教育推進校(300校)の勉強会・研修における講演を開始

2014年 6月 台東区区長アドバイザー就任

2014年 9月 19日 日本経済新聞主催女性向けセミナー「丸の内キャリア塾」登壇

「ビジネスに効くマナーとおもてなしの心」をテーマに講演(550名の女性対象)

2015年 4月 筑波大学客員教授就任

2015年 11月 著書「JAL接客の達人が教える幸せマナーとおもてなしの基本」(海竜社)出版

2016年度 東京都夢未来プロジェクトにおけるマナー講師担当。

2016年 10月 著書「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」(ディスカバートゥエンティワン)出版

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
全国の小中高等学校・特別支援学校でオリンピック・パラリンピック教育に向けた講演を展開。

年間の講義・講演回数 約250回に及び、「おもてなし学」の構築に取り組む。

< 主な講演、研修テーマ >

- ・ 小・中学校における道徳授業地区公開講座をはじめ、幼稚園・高校・特別支援学校・大学における「グローバルマナーとおもてなしの心」をテーマとした講演(生徒・教員・保護者対象)
- ・ 全国都道府県 各市の校長会・副校長会・教員向けセミナーなど教職員に向けての講演
- ・ 企業・官公庁・医療機関・福祉施設等での新任研修、ビジネスマナー研修、接客・接遇講座
- ・ 諸外国における「Japanese Culture and Omotenashi」をテーマとした講演
- ・ 在日の外国人社員・大学留学生などに向けた Japanese Culture の授業・研修など。