

2016

「平成 27 年度いばらき輝く教師塾」

「コミュニケーション術を高める おもてなしの心」 ～ 輝く教師を目指して ～



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

2016 年 1 月 9 日 (土)

◆オリエンテーション

あなたの「おもてなしの心」を自己採点してみましょう。

自己評価	5	4	3	2	1
1. 熱意					
2. 正確性					
3. 責任感					
4. 積極性					
5. 持続力					
6. 判断力					
7. 実行力					
8. 協調性					
9. 礼儀正しさ					
10. 報告・連絡・相談					
各評価合計点					

あなたの得点_____点

自分自身の印象の把握 20秒で自己紹介してみましょう。

<紹介する項目>

- ① ○○（住んでいる町など）から参りました氏名（フルネーム）でございます。
- ② 差し支えない範囲での所属紹介（○○大学○年生・○○学校に勤務しております）など。
- ③ 私の得点は○点でした。
- ④ どうぞよろしくお願いいたします。（分離礼で一礼）

<ポイント>

- 恥ずかしがらずに
 - 大きな声で、ゆっくり、はっきりと、笑顔で
- ⇒おもてなしを表現する

◆ ご挨拶・自己紹介

＜第1章＞ 日本の文化「おもてなしの心」

◆ JAL のおしぼりサービスにみる「おもてなしの心」

⇒ 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

= 相手に喜んでもらうために心を尽くすこと

= 対価や見返りを求めない自然発生的な対応

◆ 「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

日本のサービスを評価するアメリカ人記者の取材記事

◆ 「おもてなしの心」を大切にすること

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

＜第2章＞ 好感度を高めるコミュニケーション術

～道徳授業地区公開講座における講演の実際～

◆ JALの新入社員教育にみる「おもてなしの訓練」

第一印象を高める訓練 = 最も大切な訓練

◆ 第一印象の大切さ

第一印象 ; 視覚 → ()秒で決まる

聴覚 → ()秒で決まる

◆ 第一印象を高める5原則

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

(2)態度

立ち姿勢 → 姿勢良く、胸を張る

視線を上げる

顎(あご)の大切さ

エピソード

(3)身だしなみ・美容基準の徹底

⇒ 「 $100-1=99$ ではない」 「 $100-1=0$ になってしまう」

聴 覚

(4)言葉遣い

「おもてなし」を表現する日本の敬語

敬語だけではない言葉の配慮

⇒ 目上の人・上司・お客様に言ってはいけない言葉

(5) 挨拶

同時礼

分離礼



<お辞儀の手の位置>

男性の場合

女性の場合

⇒ 就活(勝)に向けて

「By Name」の効果」

◆ グローバルな挨拶<HUG>

◆ グローバルな挨拶<握手>

グローバルな握手のルール

握手のルールの例外

パラリンピアン(車椅子の方)への配慮

小学校におけるグローバル教育

⇒ 外国人を迎える対応の「悪い例」と「良い例」

◆ ノックの回数に見る「グローバルマナー」

ロールプレイ

<第3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

(2) ある市役所職員の対応

◆ 学校でのおもてなし教育実践例

(1) 来校するお客様への対応 (町田市立 A 小学校)

(2) 朝礼での挨拶の模様 (八王子市立 B 小学校)

＜第4章＞2020 年に向けたオリンピック・パラリンピック教育

◆ 2012 年ロンドンオリンピック・パラリンピックにおけるボランティアの実態

= 見返りを求めない対応で取り組む活動

◆ 2020年東京オリンピック・パラリンピックのボランティア構想

= 「おもてなしの心あふれるボランティアの教育」

◆ 日本人の優しさと思いやり

ラストフライトの思い出より

◆ コミュニケーションによる「おもてなし」

1. おもてなしの工夫

(1) ショッピングをした時、レジで

(2) ファミリーレストランで食事をした時

(3) 「少々お待ちください」を少なくしましょう

2. 明るく優しい日本の街へ

3. 言葉かけの大切さ

～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。

前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」を前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。

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8日間に渡り同行。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。

同年11月 Global Manner Springs 設立。 <http://www.globalmanner.jp>

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、東京都オリンピック・パラリンピック教育推進校600校を中心に「おもてなしの心」をテーマに講演中。「おもてなし学」の構築に取り組む。

「何かをして差し上げる。それが自分の喜びに」

おもてなしには、お国柄がある。「西洋は右上位。日本では左上位がマナーです」。縦のものを「Omotenashi」と横にするだけでは、せつかくの心尽くしも届かない。

このほど、スイスのスポーツマネジメント大学院に赴き、「おもてなし学」の特別講義を行った。約40人の聴講生は将来、国際スポーツ界で腕を振るうであろう優秀な、箸を使ったゲームや和装の着付けなど、日本文化やお堅いはずのマナーを柔らかく伝え、喝采の中で講義を終えた。

日本航空の客室乗務員として、約1万9千時間を空で過ごした接客の達人。目端の利いた応接と品のある機内アナ



(鴨川一也撮影)

「おもてなし学」を説く筑波大講師

きょうの

江上いずみさん(53)

「本日は」と微笑交じりに打ち明ける。「女性は三歩下がって」で育ってきたんです。米国で男性にお酌をし、「NO」とたしなめられたこともある。「マナーに国境あり」の苦い教訓だが、「人に何かをして差し上げる。それが自分の喜びにもなる」の信条こそ「おもてなし」の肝だと信じている。

一昨年初、2020年東京五輪の開催決定を機に独立した。筑波大講師として週1回の「おもてなし学」を教え、役所や企業、小中学校も飛び回る。1年余りで講義は100回を超え、都内の自宅は、感想文やお礼の手紙が山をなす。

聴講生の一人一人が5年後は日本の顔に。そんな願いを込め、講義の終わりは名調子で締めくくる。「アテンションプリーズ。当機は2020年東京五輪行きです」。今や「おもてなし」の旗手として、時代の三歩先を行く女性である。

(森田景史)

2015年3月17日(火)産経新聞朝刊

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、企業関係者を対象とする講演も年間200回に及ぶ。また、グローバル人材の育成に力を注ぐ筑波大学において、客員教授として若者の指導にあたっている。まさに接客の達人といえる著者が、本書を通じて、社会人として身につけるべき、そして国際的に通用するマナーについて解説する。

著者が説く「幸せマナー」とは決まり事にとどまらない。ちょっとした工夫



定価(本体1400円+税)/海竜社
☎03・3542・9671

で相手を優しい気持ちにさせ、ほんの少しの心遣いによって周囲の人に気持ちよく感じてもらうことができる、いわば「おもてなしの極意」である。著者の経験に裏づけられた多くの事例が、具体的な方法と共に紹介されているだけに、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。改めて、本当の「おもてなし」について学ぶことができる。

◎ 30年JAL機に乗りながら2人の娘を育てたママの確かな実力

本書は元CAによる社会人向けのマナーと気遣いに関する本です。類書は多数ありますが、この本がベストです。なぜなら、まず著者の乗務歴が30年、乗務時間 1 万 9 千時間と長く、チーフパーサーとしても豊富な経験を積んでいること。第2に、著者が働きながら子育てにも正面から取り組み、素敵な娘2人を育てた実績に裏打ちされた内容に説得力があるからです。

◎ 毎日活躍！複数メディアで紹介されるマナーとおもてなしのプロ

2013 年退職後まもなくマナー講師として起業、筑波大学に講師として招かれ(現在は客員教授)、都内の学校を中心に1年で100件以上の講演を国内外で実施、マナーと気遣いの心を広めています。講演を聞いた保護者や教師の評判を呼び、新聞、雑誌、テレビにも取り上げられて、今ひっぱりだこです。

◎ 超実用的！豊富なイラストで芯から振る舞い方がわかる

お茶を出すときに添える手は3秒留めると印象がよい、美しいお辞儀のしかたなど豊富なイラストで国内外のマナーがわかります。また、なぜその振る舞いが好印象なのかというところまで理解させてくれる文章になっているので、体の芯から正しい マナーの心が身に付きます。