

はせがわ・まちこ

日本航空で国際線客室乗務員、現天皇皇后訪欧特別機・首相特別機乗務員、同社客室マネージャー、客室乗務員訓練教官などを務めた。明海大学非常勤講師、嘉悦大学非常勤講師などを経て現職。中学校や高校でのマナー講座講師も務め、政府機関や地方自治体、教育関係者、生徒や保護者など幅広い層に向けた講演活動にも精力的に取り組んでいる。



——おもてなしの心は、素晴らしい日本の文化だといわれます。

——本当にそうですね。

——その心は、どのようにして養われるのでしょうか。

——例えば形から入るのも一つの方法だと思います。

——形からですか？

挨拶、表情、身だしなみ。言葉遣いや立ち居振る舞い、態度も一つの形です。そうした、良好な人間関係を保つための工夫として長年の間に築き上げられてきた形には、心がこもっています。相手への好感や敬意、感謝を表したり、不快にさせないための配慮など、相手を思う心です。

私は、そうした形を実践することで、次第にそこにももる心も養われていくと感じています。もちろん、多くの人の意見に触れて見聞を広めたり、さまざまな体験を重ねて感性を高めたりすることも大切です。だからといって、心が伴わない行動には意味がないのでしょうか。次第に心も養われていくのなら、最初は形からでも良いと思うのです。

——意味が分からなくても、やってみれば心の理解が深まると……。

Interview

Scene
02

特集 美しい「和」の心 おもてなしを見つめて
浜松大学ビジネスデザイン学部

長谷川 真知子 教授

運命が変わる

東京オリンピックの招致決定と前後して、日本が誇る文化ともいえる「おもてなし」がさまざまに語られるようになった。海外からも注目されている日本の心。

今、私たちは日常で何ができ、それは日々の生活や社会に、どう影響していくのだろうか。その理論と実際について、浜松大学ビジネスデザイン学部の長谷川真知子教授に伺った。

そこからは、豊かな人間関係づくりへのヒントと共に、一人一人の小さな行動が個人の考え方や心を変え、やがては社会を変える力にもなっていくことが感じられた。

日本のおもてなしは、相手のことをおもんばかり、察する文化から育まれたものです。ですが、一朝一夕にそこにたどり着けるものではありません。これまで多くの若い人と接してきて、そう実感しています。社会人になると、まずマナーを習いますよね。この場合のお辞儀の角度はこう、正しい敬語はこうですよとか。最初は頭で覚えることに精いっぱいですが、でも相手に喜ばれたり、コミュニケーションのきっかけになったりすると、マナーを身に付けた方が互いのために良いと実感し、その意味に気付いていくのです。

この人には挨拶をする、お辞儀をするなど、ある特定の条件の時だけ何かをするのはかえって難しいものですから、いつもその行動をするようになりませう。何かの形を実践しようとする、付随して他の面でも変化が表れてくるのです。

行動が感情を変え 運命を変える

——続けることも大事なですね。そうですね。行動を繰り返すとやが

て習慣となり、そこから感情が、意識が変わってきます。すると今度は、考え方や、価値観が変わります。周囲の小さな変化に気付いたり、今までは大事に思わなかったものの大切さに気付いたり。それは、人格が変わったともいえる大きな変化です。

自分が変われば新たなご縁が結ばれたり、評価される機会が増えたり、さまざまな可能性も広がります。評価されればやる気もアップしますから、人生にプラスの循環が起きてきますね。行動は、心を、そして運命をも変える力を持っているのです。

——何事もまずは小さな行動から。

いきなり心を変えましようと言われても難しいものです。でも何かの形をまねるのは、そうハードルの高いものではありませんよね。まずはやってみましよう。続けてみましよう。人それぞれにある、誰かを思う心や、その心の表し方は、そういう中で見つかっていくものではないでしょうか。

——人を思う心を、きちんと表すことも大切ですね。

全くです。察するだけで何もなければ、相手には伝わりませんもの



びに選んで搭乗されていました。
乗務員は、どなたのお写真か見たわけではありません。ですが、場の雰囲気や状況から、その方たちにとっては大切な方が一緒に、とても深い意味のある瞬間なのだと思いました。そして、今の自分に何ができるだろうと考え、それを三つのシューズで表現し、心にそっと寄り添ったのです。これこそが、日本らしいおもてなしの心ではないでしょうか。

目に見えない心は マナーで表現する

——人を思う心の表し方にも、いろいろな方法がありますね。

目には見えない心を、具体的に表現するのがマナーです。自分以外の人や物を意識するからこそ存在するマナーは、思いやる心の表現でもあります。人に思いを伝えるには、そうした知識も技術も必要ですし、訓練も、時には演技も必要です。どんなに疲れていても笑顔をつくり、元氣なように振る舞うとかですね。

不思議ですが、続けているうちに

ね。人の気持ちを察するセンスと合わせて、自分を表現するセンスを磨くことも大切です。

相手の心にかすかと入り込むのではなく、まず察し、何らかの行動を通して、私はあなたの味方です、そばにいますよという気持ちを伝え、そっと心に寄り添うのです。

——そっと、さりげなく寄り添う。

航空会社にいた頃、こんなことがありました。ある乗務員が機内でドリンクサービスを行っている時、手

にした写真を窓にくっつけるようにして、富士山を見つめているご夫婦がいました。乗務員は黙ってシューズを三つ置きました。お二人が不思議そうな顔をされると「お写真の方にもどうぞ」と答えたそうです。

後日、そのご夫婦から感謝の手紙が寄せられました。1カ月前に難病で亡くなった息子さんの夢が、上空から富士山を見ることができたそうです。お二人は毎日天気図を調べ、今日なら確実に見える、という日を選

演技ではなく、心から楽しく笑えるようになっていきます。笑いと副交感神経が優位になり、自分自身の内側から元気になっていくからです。そうした経験を幾度も重ねるうちに、いつも笑っていようという気持ちになっていくものです。

——実践とその継続が、やがて変化を生むと。

ただ、一つ忘れてはならないのは、相手に心の波長を合わせること

です。例えば、ペットが死んだことを悲しんで落ち込んでいる人がいたとしましょう。いくら励ましたくても、明るく「大丈夫、大丈夫。元気出して」と声を掛けることは、相手の心に寄り添う行為ではありませんよね。

悲しんでいる人にはそのように、喜んでくれる人には自分も同じようにして、心の波長を合わせるのです。そうやって行動すると、気持ちはもっとよく伝わっていくはずですよ。

日本で育まれた 美しい心の継承を

——おもてなしにこもる、日本の心が注目されているように感じます。

よく聞くようになったホスピタリティという英語に一番近い表現は「親切なおもてなし」です。何かをして差し上げたいという感情から湧き起こる行動ですから、提供者と受ける人は、対等な関係です。

欧米でのサービスは支払いの対価として得られるものですから、その質や量は支払額に比例します。もちろん根底にはホスピタリティがあり

ますが、そこには一時的とはいえ、金銭を介した主従関係が存在します。加えて、これが欲しい、こうしてもらいたいとはっきり自己主張をしなければサービスは期待できませんが、自分の思いをきちんと伝えれば、受け止めてもらえます。主張することとチップ文化が、良いサービスをつくり上げてきたのです。

これに対して日本のおもてなしは、相手に何をして差し上げられるだろうかと心を砕き、自分にできる最大限のことを、さりげなく行う。金銭などの見返りを求めないのも特徴です。相手が喜ばば自分もうれしい、そんな気持ちの表れであり、良好な人間関係を築くための知恵でもあったのでしょう。

文化はその環境で育つうち、自然と感性が養われ身に付いていくものです。私たちこそ、そこにこもる心をもう一度見つめ直し、大切にしていきたいですね。家庭でも社会でも、あらゆる場面で、人々の間に温かな心と心の交流があったなら、どんなに素晴らしいでしょう。

——心地よい、温かな社会になりますね。ありがとうございます。

