

浜松大学ビジネスデザイン学部教授

長谷川真知子さん

# 「おもてなしの心」を 子どもにも伝えましょう



## Interview

**客室乗務員の経験を生かして**  
私は最初から客室乗務員をめざして  
いたわけではないんです。高校生のと  
きに先輩がたの演技を見て、すてきだ  
なと思って新体操を始めました。だ  
んおもしろくなり、この道でがんば  
ろうと、東京女子体育大学に進学しま  
した。インターハイ(団体)で4位に  
なつて、有頂天になったんです。とこ  
ろが全国のレベルは高くて、挫折して  
しまいました。そして、たまたま日本  
航空の客室乗務員の募集があり、英語  
が得意だったものだから受けたとこ  
ろ、当時100人に一人合格という時  
代に、運よく受かりました。

入社しますと、同期の人たちは家  
にお手伝いさんがいて、パリやアメリカ  
に留学していたという良家のお嬢さま  
たちばかりでした。ところが、そのお  
嬢さまたちは、団体のお客さまたちが  
「ちょっと、ねえちゃん」などと呼ぶ  
ものですから、耐えられないんです。  
私はサラリーマンの娘ですから、「はい、  
ただいま!」というノリで、お客さま  
のところに行くわけです。そうすると、  
「客室乗務員の〇〇さんは、とても明

●はせがわ まちこ●甲府市出身。東京女子  
体育大学卒業後、日本航空に入社。国際線客  
室乗務員を経て、客室乗務員訓練教官、採用  
面接担当者となる。現天皇・皇后訪欧特別  
機・首相特別機乗務員なども担当した。退職  
後、客室乗務員としての経験を基に、浜松大  
学ビジネスデザイン学部 サービスと経営学  
科で、大学生に実社会で顧客に満足してもら  
うサービスのあり方を指導中。

JICA(国際協力機構)海外ホスピタリティ  
セミナー派遣講師、政府機関(国土交通省)  
や地方自治体、教育関係者、県内の学校など  
でも講演を多数行っている。



▲客室乗務員として

るくて、わがままを聞いてくれて、こ  
んな楽しい機内の旅は想像もしていな  
かった」というお手紙をくださるん  
です。それで、お客さまがさらに喜んで  
くださる工夫をするようになり、仕事  
がますます楽しくなってきました。  
たとえば、お客様が寒そうに寝てい  
たらそつと毛布をかけて差しあげたり、  
機内の制限のある中で、お茶を少しで  
もおいしく召し上がっていただくため  
の工夫をしたりしました。外国のエア  
ラインでしたら、お客様から求められ  
なければ毛布をかけることはないし、  
お茶はティーバックに熱湯をパーツと  
入れて出すだけでしょ。また、何か  
を頼まれたときには、「はい、ただいま」  
と、すぐに対応することを心がけまし  
た。これらは日本人ならではの心のこ  
もったサービス(おもてなし)ではない  
でしょうか。

さらに、仕事で先輩たちのすてきな  
所作をどんどん取り入れて、自分のス  
タイルが確立していきました。それが  
評価されて管理職になり、ときには  
100名近い部下をもたせていただき  
ました。

その経験を基に、今は大学生に顧客  
満足論を教えています。まず、お辞儀  
の仕方など形を覚えることから入りま  
す。そして、相手の気持ちや立場を考  
えて人に接し、きちんとしたものの考  
え方をして、思いやりの心で行動して  
いく学生たちは、どんなにいい顔つき  
になっていきます。

### 「おもてなしの心」

「おもてなし」で大事なことは、相手の  
気持ちにさりげなく寄り添うことです。  
ファミリーレストランやコンビニエ  
ンスストアなどでは、リピーターのお  
客さまであってもまったく同じ文言を  
言っています。リピーターのかたがい  
らしたら、いつも購入される品物を覚  
えておいて、「〇〇でしたね。いつも  
ありがとうございます」と、お客さま  
に対して個別に気持ちを向けると、お  
客さまが自分のことをちゃんと覚えて  
いてくれたと思うわけです。

ところが今のサービスは、あまりに  
もマニュアル化しすぎています。コー  
ヒー杯を頼んだ場合でも、「ご注文を  
繰り返させていただきます。アメリ

カンを一杯でよろしかったでしょう  
か？」と言います。これは、お客さま  
の注文をきちんと承りますというア  
ピールとして繰り返すんでしようけれ  
ど、過剰です。また、「よろしかった」  
という言葉もまちがっています。これ  
は、「よろしいでしょうか」です。  
子どもたちが日ごろからこういう  
サービスにふれていると、それが正し  
いサービスだと思つて育ってしまうこ  
とがとても怖いと思います。  
私が遭遇したいくつかの場面です。  
スーパーのレジの店員さんは、みな  
さん「いらっしやいませ、こんにちは」  
と明るくきちんとおっしゃいます。と  
ころが目線はかこのほうへ向けてい  
るだけです。そして「ありがとうございます  
でした。また、お越しくさいます」  
と、言葉はいいのですが、かごに向  
かつてお辞儀をしています。  
あるとき、おばあちゃんがレジで合  
計金額が出てから、ポイントカードが  
見つからないと困っていました。後ろ  
のかたもイライラしているのに、店員  
さんは黙つてかこのほうをじつと見て  
いるだけです。もし、「おもてなしの心」



▲静岡県公立小中学校事務職員の研究大会  
で「コミュニケーションのコツ」を講義  
する長谷川教授。

このあいだ、近所のおばあちゃんが  
杖をつきながら大きなごみ袋を二つ  
持つて、やっとの状態で歩いていた  
んです。そのとき、登校中の中学生  
が、おばあちゃんの肩をトントンとた  
たいてごみ袋をさつと手に取つて出し  
ていったんですよ。その子は小さいこ  
ろからよくあいさつをしてくれる子で、  
「やっばりー！」と思いました。この子  
の親御さんは、あいさつの習慣ととも  
に、思いやりの心をお子さんにしっか  
り根づかせているんだなと思いました。  
レモンを搾るときには、手を添えま  
すよね。これは周りのかたに汁が飛ば  
ないようにという配慮です。こういう  
ことを日ごろからお母さん・お父さん  
がなさっているならば、お子さんもするよ

があるとしたら、「いったん清算解除し  
ますから、次のかたを先に清算させて  
くださいね。ゆっくり探してください。  
きつと出てきますよ」などと対処しま  
すよね。そうすると、おばあちゃんも  
救われます。

先日は、ファストフード店で、野球  
のユニフォームを着た中学生が二人、  
「ハンバーガーを30個ください」と  
言ったところ、店員さんが、「お客さま  
におうかがいたします。こちらでお  
召し上がりですか？ お持ち帰りで  
しょうか？」と聞いている光景を見ま  
した。「ちょっと待って」と思いました。  
下級生が頼まれて買いに来ているとい  
う状況がわからないのでしょうか？

もう一つ、夫(70代)がお酒を買い  
に行ったとき、「お客さまにおうかがい  
します。お客さまは成人ですか、未成  
年ですか？」と聞かれたそうです(笑)。  
こんなサービスなら、ロボットにもで  
きます。人間がすることの価値つて何  
でしょうか？ それは相手に対して気  
持ちはこめることですよ。

イギリスでは、とんがった髪に、チ  
ーンを腰にジャラジャラ巻いて、重  
うになります。形には、相手への敬意  
や思いやりの心が表れるわけです。だ  
からまず形を大事にして心を育てて  
いってほしいのです。

### 身だしなみとおしゃれのちがい

おしゃれは、主観的なものだから  
自分がつきたいものは身につければい  
いし、髪も赤くしたければすればいい、  
それがおしゃれです。一方、身だしな  
みは客観的なもので、相手やその場に  
対する身のたしなみです。

だから、保護者会などでの服装も、  
お互いに敬意を表すことが大事ではな  
いでしょうか。先生がたもそれなりに  
スーツやジャケットを着てくると思っ  
ます。保護者のかたも、子どもたちが  
お世話になつていて先生と会うとか、  
お話をうかがうという場に対する身の  
たしなみとして、ひらひらした下着の  
ような服やTシャツ・短パンなどは、  
先生に対して失礼ではないでしょうか。  
カチツとした格好をする必要はないけ  
れど、場や相手を意識して、派手すぎ  
ず、少ない色で抑えた引き締まった服  
装というものがあると思いますよ。

いブーツを履いている男の子たちでも、  
回転ドアの前に立つ人がいればさつ  
と動かし通してくれます。「Thank  
you(ありがとう)」と言ったら、「It's  
my pleasure(僕の喜びです)」なんて  
言ってくれます。一見そんなことして  
くれそうな若者たちではないのに、紳  
士としての教育を受けています。また、  
電車やバスの中では、子どもは座るも  
のではないと教えられています。ここ  
ろが日本ではまず子どもを座らせませ  
ん。そして若者たちがわれ先にとドアを通  
っていく…。こういうところでは、日  
本は負けているなという思いがします。

### 子どもは親の姿から学ぶ

「子は親の鏡」と言うように、子ども  
は親の言動の影響を受けて育つていき  
ます。あいさつをしない親御さんのお  
子さんは、やはりあいさつをしません  
ところが、親御さんがあいさつをする  
お宅の子は、「おはようございます」と  
かならず言います。これは不思議です。  
「あいさつしなくては」という意識で  
ではなく、自然に行動できるいい習慣  
が身につけているんですね。

私が授業をするときには、基本的に  
スーツです。ヒールの靴は疲れますし、  
ジーンズにTシャツで授業をしたら、  
どんなに楽かわかりません。でも、こ  
れは授業を受ける学生に対してと、授  
業する教室という神聖な場に対する身  
のたしなみなのです。

### 大事にしている言葉

「姿より香りに生きる花もあり」とい  
う言葉を、学生たちに伝えていま  
す。「髪を茶髪にして、つけまつげをつ  
けて、お尻が見えるような短いスカート  
をはいて自分のことをアピールするよ  
りも、いい香りや味わいを自分の中か  
ら醸し出して生きていけたらすてきだ  
ね」と、学生たちによく言っています。  
姿は必ず衰えます。借り物ではない本  
来の自分の美しさを大切に、周り  
の人とコミュニケーションをとつ  
て歩んでいってほしいものです。

親御さんたちは忙しいでしょうけれ  
ど、思いやりや感謝の気持ちを普段か  
ら表現して暮らしていくと、子どもに  
も伝わって、きつとすてきな人生と  
なっていくことでしょう。