

## DGC ボランティアサポート 実施レポート

オリパラのボランティア募集締切を翌週に控えた12月15日、ボランティア希望の同窓生をサポートするプログラムが実施されました。

### 1. 講師：井之上洋子さん（前日本航空キャビンアテンダント）

#### 『一期一会 ～ 100マイナス1=0 ～』

皇室やファーストクラス責任者など輝かしいキャリアをもつ井之上さんは2010年、「診てやる」という姿勢が多かった医療の世界に、接遇のマインド（Patient Satisfaction=CS：顧客満足同様、医療の世界が取り組み中）を持ち込む

新しい仕事に取り組んできました。目的に邁進する強い意思に自信がありましたが、この頃から「流れてきた舟には乗ってみる」という新しいスタンスを会得したと言います。



接遇とマナーは異なります。心が実直でも形が伴わなければ無礼、形が整っていても心が無いのは虚礼なのです。その時重要なのは表情、挨拶、態度、身だしなみ、言葉づかいの



5つ。当たり前聞こえますが、一流のおもてなしで評価されるリッツカールトンも、A:当たり前を B:ばかにせず C:ちゃんと D:できる、ようにしていたら日本一になったと言います。簡単なようで如何に難しいか、どれ一つ欠けても、常に行えていなければいけないという意味で、本日のタイトルも「100マイナス1=0」としました。

飛行機は、一度きりのチームが最善を尽くし、お客様との出会いという意味でも一期一会。その貴重な機会に良いイメージを残すことも沢山教えていただきました。

語先後礼：発語の後お辞儀をすること。通常は同時が良いが、丁寧さや改まり感が増す見つめの2秒:動作の最後の目切りを急がず、挨拶や物を渡した後2秒見つめる意識で

手の使い方：指を揃えて案内。手元資料を見ながらの説明は手の平を相手向きにしてクッションワード（恐れ入りますがなど）を使う、依頼形・疑問形にする、代替案を示すなどで丁寧になる一方、Dワード（でも、だって、だけど、ですから、どうせ）はご法度など、実技も含めて、ボランティアのみならず日常生活での役立ちポイントを沢山教えていただきました。

## 2. 講師：手島麻記子さん（株式会社彩食絢美 代表取締役）

### 『日本酒を世界の食卓へ ～ 外国人にとっての日本酒の魅力とは ～』

日本酒は今やオジサンのお酒などではなく、女性のみならず世界に注目される存在になってきています。手島さんは、20年近く前、イタリアでスローフード協会の方から自国の食文化の重要性を教えられ、日本酒の魅力に目覚めたと言います。



が、とりわけ外国人にとっては、日本酒 (sake) がどのように作られるかということよりも、「何に合うか」ということが一番の関心事。モツアレラ、フンギ、ジェノベーゼといったイタリア食材に合う日本酒という観点を求められましたが、自国の食文化をベースに少しずつ on するイタリア人やスペイン人の姿勢は、とても勉強になって今に繋がっています。

ワインが酸味・渋みが味覚の中樞をなすのに対して、日本酒のそれは旨味。チーズとの相性は、チーズの旨味をより感じさせるという点からは数値的にも日本酒の方が優れているなど、日本酒には日本食と思いきや私達の目を覚まさせてくれる事実もあるようです。

また、外国の方にとって、日本酒は日本人の心の在り方や精神性、歴史、風土と分かちがたい部分が魅力でもあって、女性は決してお酒を注がない文化の西洋に対して「差しつ差されつ」といった日本のお酒の飲み方も「やってみたい」日本のスタイルとして憧れがあるようです。

酒器やしつらえの楽しみ、チョコレートにも合うなど、広がる日本酒の世界の話聞き、年末・年始を迎える日本酒の機会が楽しみになりました。ラベルの裏を見て、「米がどのくらい磨かれているのか」によって吟醸酒かどうか分かるなど、ちょっと通になった気持ちです。

最後は講師推薦の2種類のお酒を試飲しました。和気あいあいと楽しく、2つの違いを楽しみました。



Sake is the origin of our Japanese spirit.