おもてなしは日本人を越えて

橋本 佳典

目　次

はじめに　145
1. 日本人のおもてなし　146
2. 香港人のおもてなし　150
3. これからの日本人のおもてなし　163
おわりに　165

はじめに

「おもてなし」は2013年の流行語となった。2020年オリンピック開催地を決めるIOC総会での最終プレゼンテーションの場で表現された「お・も・て・な・し」は、正に世界に向けて発信された。

東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会資料による日本語訳は、「東京は皆様を、ユニークにお迎えします。日本語ではそれを『おもてなし』という一語で表現できます。それは、見返りを求めないホスピタリティの精神、それは先祖代々受け継がれながら、日本の超現代的な文化にも深く根付いています。『おもてなし』という言葉は、なぜ日本人が互いに助け合い、お迎えするお客様のことを大切にするかを示しています」というものだった。

プレゼンテーションは仏語だったが、その英語訳は、“We will offer you a unique welcome. In Japanese, I can describe it in one unique word: omotenashi.

It means a spirit of selfless hospitality…　One that dates back to our ancestors…

Yet is ingrained in Japan’s ultra-modern culture. ‘Omotenashi’ explains why Japanese people take care of each other… and our guests... so well.”

である。

「おもてなし」は「見返りを求めないホスピタリティの精神」であり、英語の公式訳では“selfless hospitality”とされているが、確かにこの英訳はコンパクトで理解しやすいと思う。

これ以後「おもてなし」がいろいろと取り上げられ、日本のメディアを中心に、「おもてなし」を日本人固有の、日本人にしか発揮できない、日本人に自然と備わっている、心づかい、気づかいであるという意味で使われるようになった。第1節ではおもてなし、中でも日本人固有のものとされるおもてなしについて書かれた文献やメディア事例を見ていく。

第2節では、筆者が2004年から2008年にかけて香港に駐在した際、素晴らしい心づかい、気づかいを感じた香港の方々を紹介したい。日本留学経験や日本人とのかかわりを経る中で、日本的なおもてなしのよさを自分なりに学び、昇華し、自分のやり方でビジネスにプライベートにおもてなしを実践している方々である。

第3節では、日本人が取り組むべき「これからのおもてなし」を考えていきたい。特に、2020年の東京五輪開催や訪日外国人誘致に向け国を挙げて取り組んでいる中で、日本人の強みであるおもてなしをどのように発揮していくのか、考えたい。

1. 日本人のおもてなし

(1) おもてなしとホスピタリティ

最初におもてなしとホスピタリティとの違いについて述べていくが、「はじめに」で触れたように、おもてなしの英訳は“selfless hospitality”である。また、ホスピタリティの日本語訳は「心からのおもてなし」とされるので、おもてなしは“hearty selfless hospitality”といえる。しかしながら、心がこもっていないおもてなしは存在せず、私心のあるホスピタリティもあり得ない。結局、おもてなしとホスピタリティは同意で使っても差し支えないであろう。

リッツ・カールトンの元日本支社長・高野登氏も対談で「ホスピタリティとお

もてなしは文化的な背景が違うが同意語とみていい」と述べている（「「おもてなし」が日本を救う？」『週刊東洋経済』2014年3月6日号）。

あえて違いをいうならば、「“ホスピタリティ”は、お客様を楽しませる会話をしたり、大層な歓迎の挨拶をするなど、直接お客様と接する場面での応対を重視し、一方で、“おもてなし”は、お会いする相手のことを考えて準備段階から、相手の好きなお花を生けたり、季節に合った掛け軸を用意するといった、お客様にとって居心地のよい空間づくりに重きを置いているのではないか」という見方が出されている（『月刊リーダーシップ』（No.686）、日本監督士協会）。

同志社女子大学教授の山上徹氏によれば、「ホスピタリティに対する日本語の用語は、一般的に、名詞が『もてなし』であり、動詞は『もてなす』となる。その語意は、教養・性格などによって培われた『ふるまい』『饗する』『身のこなし方、立ち居振舞い』であり、人に対する態度・饗応・待遇などを意味する」とある。

山上氏によると、ホスピタリティは人に対する思いやり、心遣い、親切心、心からのおもてなしを行う行為だという。そして、ホスピタリティは先読み・先回りの最高度の気づき＝気配り、心配り、目配りが求められる（山上徹［2008］『ホスピタリティ精神の深化――おもてなし文化の創造に向けて』法律文化社）。

このように、おもてなしとホスピタリティに使い方の差を意識する必要は、感じられない。本文においてもおもてなしとホスピタリティを意識して使い分けることはしない。

（2）日本人のおもてなしとホスピタリティ

日本人のおもてなしとホスピタリティについて書かれた文献等は数々あるが、それらは、日本人特有の感性や気質がもたらすものとの考えが共通している。

①日本人は「感じてもらうおもてなし」をごく自然に振る舞える

おもてなし感動研究所代表・濱川智氏によると、滝川クリステルさんのプレゼンテーションにおいて日本のおもてなしをもっともシンプルかつ強力に伝えるメッセージは、最後に語った「来訪者すべてに、生涯忘れ得ぬ想い出を約

束します」という言葉であり、「『おもてなし』は一期一会や一座建立などの言葉に代表されるように、日本文化に欠かせない心得として連綿と継承されてきた」ということにある。

濱川氏は「ホスピタリティとおもてなしの違いには正しい定義というものはありません。しかし、ホスピタリティの国から訪れる人たちの目には、日本人の『人』としての意識や振る舞いにこそ、本当のおもてなしを感じているようです。おもてなしは施すものではなく、感じてもらうものである。この言葉のとおり、わたしたち日本人は『感じてもらうおもてなし』をごく自然に振る舞えるという良い習慣を持っている」とする。このように濱川氏は「『おもてなし』が日本文化に欠かせない心得として連綿と継承されてきたものであり、日本人は習慣として自然に振る舞える」と述べている（濱川智［2013］『おもてなし経営　はじめの一歩――愛されるブランドのつくり方』インプレスR&D）。

②日本人にしかできない「気づかい」の習慣

上田比呂志氏は三越に入社後、社内研修制度で選ばれてフロリダのウォルトディズニーワールドで1年間、ディズニーマネジメントを学び、その後、再び三越が運営するフロリダディズニーワールドエピコットセンターのジャパンパビリオンディレクターとして赴任した経験を持つ。

その上田氏は「日本にはディズニーにも超えられなかったものがある。それが『日本人にしかできない気づかい』であり、気づかいとは他者を慮ること。相手のことを思い、自分がしたいからそうする。日本人にしかできない気づかいとは、日本人にしかない感性、相手を大切にする、和を大切にする、四季を大切にする、感性から生まれる人への細やかな配慮や繊細な所作こそ、日本人にしかできない気づかい」という（上田比呂志［2011］『ディズニーと三越で学んできた日本人にしかできない「気づかい」の習慣』クロスメディア・パブリッシング）。

日本人のきめ細やかな感性や、相手を慮る気質を捉えて「『心を込めて、相手の望むことをすること』が気づかいであり、日本人にしかできない」と言い切り、ホスピタリティの殿堂ともいえるディズニーでの経験を踏まえても、日本人の気づかいを高く評している。

③おもてなしとは想像力

テレビ東京の番組、「カンブリア宮殿」で加賀屋が取り上げられた（2013年7月18日放送）。加賀屋は2014年も「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」において、34年連続総合第1位の評価を取った能登半島の名旅館である。

番組の中で村上龍氏は「おもてなしは日本の重要な輸出資源だ」と語った。また編集後記として、村上氏がまとめた考えを紹介している。

> おもてなしの心、日本社会の美徳の一つと言われるが、それが具体的にどんなことなのか、わかっている人は意外に少ないのではないか。サービス業界では、顧客満足とまるで呪文のように唱えられる。だが、客には個性がある。その好みも千差万別だ。だから、もてなすためには、『この客は何を求めているか』を、過去のデータと、経験と、何より想像力で、絶えず問い続けなければならない。

村上氏のいう「おもてなしとは想像力である」という言葉は非常に説得力がある。おもてなしやホスピタリティに関する様々な文献や分析の中でも、この一言は学生に自信を持って伝えていける言葉であると思う。

以上見てきたように、「おもてなし」は、多くの日本人が日本文化からくる心得として、「先回りの最高の気づき」で、「心を込めて相手の望むことに想像力を働かせ」、それを「自然とふるまえ、相手に感じてもらえるもの」と捉えている。しかし、日本人のおもてなしを強調することに主眼が置かれているため、「日本人は」「日本人にしか」「日本社会の」「日本文化からくる」と差別化しているのではないかと思われる。次節では日本人でない方の素晴らしいおもてなしを紹介していきたいと思う。

写真１　ANAパーティでの袁氏（左）

2. 香港人のおもてなし

（1）袁氏のおもてなし

①袁氏の人となり

■日本向けツアーNo.1

ANA香港にとって、旅行取扱い実績No.1の香港大手旅行社EGLツアーズ社長、袁文英氏をまず取り上げたい。英語名Peter Yuen、袁さんは1951年香港に生まれ、1972年に天理大に留学して日本語を修得した。日本で観光ガイドや香港で日本向け旅行社に勤務した後、1994年に香港で旅行社東瀛遊EGLツアーズを創業した。現在では香港発日本向けツアーで毎年10万人以上を送客し、ANA、JAL、キャセイ各社に於いて日本向けツアーのトップであるとともに、世界各地へのツアーも展開している。

EGL社は日本各地へのツアーを次々と企画し、ヒットさせている。定番の北海道、東京や関西のツアーはもとより、紀伊半島を巡る旅、立山黒部アルペンルート、北陸、飛騨、山陰、沖縄、等々バラエティ豊かなツアーを企画、実施し、また地方空港へスケジュールチャーター便を活用して集中して送客している。

訪日旅行者誘致のため知事をトップとした観光ミッションが数多く香港を訪れるが、多くが袁氏を訪ねる。日本各地の旅館、ホテル、観光協会では特に有

名人で、EGL社の送客を期待し、また、袁社長の経営方針を学びたいと、全国の自治体等から講演依頼が絶えない。

創業精神は誠意を基本とし、お客様を第一に、高品質なサービスを提供すること。「顧客満足度の徹底追求」をはかり、添乗員を含む全社員に対し、真心サービスの提供を徹底している。自分が社長と呼ばれるより「袁さんと呼んでくれ」というが、「エンは日本では非常に縁起がいい名前。何しろ円＝お金だから」と煙に巻く。

『PRESIDENT』（2011年7月18日号）に載った袁氏のエピソードを紹介する（一部略）。

> 東日本大震災のニュースを私は香港で知りました。それでも弊社は震災後も日本ツアーを続行していました。私はガイドとして日本国内を隅々まで訪ねており、体で覚えた経験、土地勘がある。被災地以外は大丈夫という確信があったからです。ところが、香港のマスコミや消費者から非難の声がわき起こりました。あるメディアから「（死地に客を送り込む）殺し屋」とさえ言われ、香港の議員数名が弊社に乗り込み、「キャンセル料を返金せよ」と迫りました。そしてやむなく震災の4日後、日本ツアーを中止したのです。
>
> ツアー再開の時期を探るべく、3.11から2カ月間で合計5回来日しました。最初は3月30日で、弊社からの1,000万香港ドル（約1億500万円）と私個人の100万香港ドル（約1,050万円）の義援金を岩手、宮城、福島の県庁へ直接届けました。何より弊社が今日こうしてあるのは日本のおかげ、その恩返しがしたかったのです。
>
> 中国には「飲水思源」という言葉があります。水を飲むときはその源に思いをはせるという意味で、弊社のモットーでもあります。阪神大震災の際、香港の旅行会社は一斉に日本ツアーを取りやめましたが、私は「危機こそチャンス」とツアーを催行し続けたことで大きな飛躍を遂げることができ、97年には日本向け市場で香港一の旅行会社となりました。
>
> その教訓を今こそ活かすべきと考え、3月27日にツアー再開第一弾の新聞

広告を出しました。弊社の日本市場の売り上げシェアは4割ほどですが、日本行きの専属ガイドが約100名います。彼らの失業も心配でした。それに日本には多くのビジネスパートナーがいる。ホテルやバス会社の運転手の方たちも大変なことでしょう。一日も早くツアーを再開させたいと思いました。

ツアー期間中訪問地でマグニチュード6以上の地震が起きたら全額返金にすることをアピールしました。4泊5日のツアーで4日目に起きても全額払い戻し。これはいわばバクチです。でも、こういうギャンブルに乗ってみようというのが、香港のお客様なのです。「マカオのリスボアホテルのカジノと同じだなあ」とあるお客様の口から冗談が出て、これは明るい兆しだと思いました。

■勉強熱心で謙虚

袁氏は日本語が達者であり、仕事が趣味といえるほど真面目で勉強熱心な人である。ANA香港が旅行代理店社長を招待して行った研修旅行で阿寒湖畔に宿泊した際、深夜まで懇親を深めた翌朝、7時半ごろロビーで出くわすと、「阿寒湖畔の他のホテルをすべて見てきました。ホテルの雰囲気や接客の様子などよくわかります」という。観光地での観光案内も一番熱心に聞いて質問をし、たえず新しい商品を開発できないか考えている。

ビジネス上は有言実行が守られており、半期ごとの販売目標や、チャーター便の販売席数など、ANAと約束した＝コミットメントした目標は必ず達成し、「信頼関係がビジネスの基本」と公言している。商売には厳しいがビジネスパートナーとして非常に信頼が置ける。

袁氏は会食やパーティ時にゲストで招かれても、誰よりも早く会場に着く。旅行業界で大立者になった後も研修旅行時は先輩旅行社社長を立て、集合時も真っ先に集合し、先輩社長に酒を注いで回ったりする。

②袁氏のおもてなし

袁氏の「おもてなし」のエピソードを幾つか紹介したい。

■訪問客歓迎

EGL社に訪問客がある際は、多忙にもかかわらず社長以下役員総出で、ビル入

り口で到着前からスタンバイして出迎えをする。ビルのエレベーターを降りると扉のガラスに訪問客一人ひとりの名前が書かれた「歓迎○○先生」の大きな張り紙が貼られている（現在では社員が訪問客一枚一枚の名前の書いた紙を持って出迎えをしている）。ANAが訪問するとANAのロゴをたくさん飾るように、相手に合わせて装飾を施す。訪問客はその歓迎ぶりに最初に驚かされる。帰る際はビル外側まで下りてきて、訪問客が曲り角を曲がるまで総出で見送りをし、手を振り続ける。雨の日でも傘を持たずに手を振り続ける。相手のことを考えて準備するおもてなしと、大層な歓迎をするホスピタリティであり、訪問客は大変感激する。

■社員教育

各オフィス訪問時には入室時、退室時ともにスタッフが全員で起立し大声で挨拶する。実際こちらがどう答えていいものかと戸惑うほどの元気な挨拶である。接客カウンターでは係員が常に笑顔で、ていねい、はきはきとわかりやすく接客している。

香港に旅行をした人ならば感じたかもしれないが、香港のサービス業でこういう接客の店はまずみかけない。香港人はそもそも接客やサービスにあまり期待しておらず、サービス業の接客態度はよくないのが当たり前の感覚を持っている人が多い。そこでEGL社を訪ねた香港人は驚き、こういう接客の旅行社のツアーならガイドの態度もよくツアーの満足度も高いであろうと期待して、ツアーを申し込む。ツアーに参加して、接客態度がよく気が利くガイドに感心して、リピーターになるといった好循環が回っている。

このように社長、役員が率先するとともに、社員教育が徹底され、役員、社員がCSマインドを共有しておもてなしの気持ちを実践し、競合相手と差別化している。

■年賀状

袁氏は日本語で長文の手書きの手紙をよく出すが、受け取る側には強く印象が残る。ある年の9月に香港―東京のフライトに同乗したところ、離陸した途端にカードと沢山のサインペンをテーブルの上に出し、年賀状を書いている。それも15種類ほどのサインペンを駆使して一語一語色を変えて手間をかけて日本語で書いている。聞くと大半が日本の旅行関係者宛に書いていて、「だん

写真2　ANA本社で講演する袁氏

だん増えて4,000―5,000枚ぐらい出しています。すべて手書きで時間がかかるので春ごろから書き出して機内の時間を使っています」という。

ビジネス上の挨拶の気持ちは当然のことであろうが、関わりを持った方々に感謝の気持ちを伝えたいという気持ちが込められた手書き年賀状であり、労苦を惜しまない姿勢には、頭が下がる思いである。

■ANA本社での講演

2005年ANA本社スタッフ84名を対象に講演を行った。テーマは「真心が大事」であった。「香港では北海道、札幌が一番人気です。なぜなら『♪サッポロ一番～』というじゃないですか」というつかみで始まった講演は、袁氏の経営哲学を中心に進められたが、一番強調したのは、旅行ビジネスにおいて真心、誠意が何より大事であり、それがなければ成り立たないということであった。人間関係を大事にして人への気づかい心づかいがビジネスの基本という話は、合理的で金銭感覚に厳しいといわれる香港人のエグゼクティブから聞く話として、かえって新鮮であった。

終了後、袁氏が出席者全員の名前を聞いてきたので伝えると、半月ほどして出席者一人ひとりに直筆の「花文字」がプレゼントされた。花文字というのは漢

字の名前を一字一字カラフルな植物や魚で字を表す縁起物で、額に入れ壁などに飾るものである。本社スタッフが非常に感激したことはいうまでもない。

労苦を惜しまず相手に気持ちを伝えるのは、おもてなしという以外にないであろう。

③おもてなしのバックグランド

■日本から学んだもの

袁氏のおもてなしの背景は日本留学や、日本でのガイド経験、長年にわたる日本向け旅行の取扱い等、長く日本人との接点が多く、日本的なサービスやおもてなしを学んできたことにある。サービスへの期待度が相対的に低い香港人に、日本的なサービスやおもてなしをやや大げさにすることでインパクトを与えてきた。

会社訪問時の張り紙や名前ボードは、温泉旅館入り口脇にある黒木に白地の本日の宿泊者名や団体名が書かれた看板からきたのであろう。見送り時の手を振るのも、加賀屋をはじめ有名温泉宿で仲居さんたちがバスが遠ざかるまで手を振る姿からきているのであろう。自分が日本で体験し「これは素晴らしい、日本にしかないおもてなしだ」と感心したことをどんどん取り入れている。

また、外国人が日本で商売をする上で信用が大事なのを、会社が無名な時に痛感したと袁氏はいう。日本人は約束を重んじ、時間を守り、人を立てることが多いことも体感してきた。相手に信用されるために誠意を尽くし、謙虚さや時間を守り団体規律を重んじる特性も学んだのである。

■袁氏だからできること

袁氏には日本から学んだと思われるものは多い。しかし、同じような経験は他の香港人も、外国人も日本で経験している。袁氏が他の人と違うところは、お客様が喜ぶのはどういうことかというアンテナを張り巡らし、日本で見たものや他の国で見たものの中からいいものを取り上げる感性に優れ、さらにそれを実現に移す実行力が伴っている。

袁氏はたえず相手のことを気づかい、気持ちの伝え方をいろいろと考え、時

にサプライズでもてなし、相手の気持ちを捉まえるのである。「おもてなし」は「感じてもらうもの」「気づいてもらうもの」という考えからすると、やや直接的すぎるかもしれないが、間違いなく相手に伝わっていく。

そして何より、袁氏はおもてなしのために汗をかいて、地道な努力や行動を積み重ねている。本人の行動も社員への教育も徹底し継続することが肝要であると教えてくれる。寧ろ日本人が学ばなければならないのは、袁氏が持っている「おもてなし」の心を表現する行動力と、継続する努力ではないであろうか。

(2)呉氏のおもてなし

①呉氏の人となり

■就航以来のビジネスパートナー

Trans Global Logistics社長、呉仲連氏、(英語名Donald Woo、ウーさん)は1949年に上海で生まれ、1950年一家で香港に移住した。呉氏は1971年から72年にかけて国際基督教大学(ICU)に留学し、その後米大学に留学し、シカゴで銀行に勤務した経験を持つ。日本留学時代に知り合った松子夫人とは人

写真4　TGL社がチャーターしたジャンボ機の前で(左から3番目が呉氏)

もうらやむおしどり夫婦である。

1980年香港に戻り、1986年航空フォワーダーを起業。その後1994年Trans Global Logistics（TGL）を創業した。香港、中国発北米向け航空貨物を中心にアパレル・シューズメーカー、大手百貨店などのリテール関連企業を顧客に多く持つ物流企業である。

2000年代は北米のクリスマス商戦用に、毎秋日本貨物航空（NCA）のジャンボ機を十数便チャーターして香港からロサンゼルス・シカゴに大量の航空貨物を輸送した。ANA香港がNCAの総代理店を担っていた時代、NCA全世界代理店の中で長く売上げNo.1代理店であった。現在は中国本土や北米だけでなく、南アジア、中東、南米にもビジネスを広げ、海上貨物も手掛けている。

日本の大手フォワーダーである近鉄エクスプレスはTGL社の株式49％を2014年4月に取得した。TGL社のノウハウを活用することで、リテール関連品の取扱い拡大を目指すとされ、アジア発北米向け輸送の取扱いが多いTGL社との関係を強化することで、グループ全体で物量の拡大シナジーを見込んでいる。

ANA香港は呉氏と1986年より取引を開始した。初代ANA香港支店長田中栄二氏は熱心に日系会社とビジネスを始めたいと申し出た若き呉氏の、真面目さと前向きな気持ちを買ってビジネスを始めた、と言っていた。ANA香港支店長は現任で12代目であるが、初代から現在まで全支店長と交流を持つ唯一のビジネスパートナーである。

■オープンで信義を守る

呉氏は非常に面倒見がよく、オープンな態度と陽気な人柄で人の心を掴み、大きな笑い声が印象的である。日本語が堪能で日本の政治・経済・外交への関心が高く、筆者とよく語り合った。日中、日韓、中韓関係の行く末をいつも気にかけている。

ビジネス上はたえず市場動向にアンテナを張り、世界中を飛び回っている。一方信頼関係を重視し、商売のベースと捉えているという、ウエットな面を持っている。ある時TGL社の有力仕入れ先である航空会社の突然の方針変更で、この航空会社のアロットを大幅に減らされた。アロットとは航空会社とフォワー

ダー間で約束されたスペースで、フォワーダーにとっては死活問題である。このアロットが縮小された際、呉氏は長年の関係や当該航空会社への貢献を考えないやり方を随分と残念がり、TGL社から当該社に対し、残っている取引の中止を申し出た。長期的ビジネス関係を鑑みないやり方が許せなかったのであろう。呉氏らしい行動である。また「（相手に）上司の悪口をいう人間は信用できない」という。信義を守り、人を裏切らない呉氏らしいエピソードである。

■日・中・韓をまたがる家族の歴史

日・中・韓の関係に関心を持つのは、呉氏自身が日中韓と様々な繋がりがあるからである。呉氏の母方の祖父は若い頃ソウルで暮らし、中国に戻った後、東京大学を出て上海で裁判官を務めた。汪兆銘政権下中国中央銀行に勤めたが、国民党政府により3年間投獄され、共産党政権になった以降も上海に残り、1962年に亡くなるまで香港に移住した娘（呉氏の母）や孫（呉氏）と再会することはなかった。文化大革命が始まる前に亡くなったことは、ある面不幸とは言えないかもしれないと、呉氏は言う。

一方、松子夫人の祖父母は朝鮮植民地時代に木浦へ移り、農家の地主となった。松子夫人の父親である椋本伊三郎氏は朝鮮で高校教師となり、終戦後は外交官になり、ウルグアィ大使を務めた。高校教師時代の教え子の一人が後に大統領となる金大中氏である。

少し余談になるが、椋本伊三郎氏は1939年、時局が次第に息苦しさを増す時代に、韓国南部にあった旧制の木浦公立商業学校で3年間教壇に立ち、担任したクラスに金少年がいた。生徒に対して苦学をしてきた自分の経験を語り、最後にはいつも「人生が闘いの連続ならば、快く闘おう。快闘の後には何かが残る」と諭された（1999年東京都議会会議録第十八号）。金大中氏は大統領になった後日本訪問時、電話で「先生、豊田です」（金大中氏の日本名）と椋本先生に電話をかけ再会を果たしたと、新聞で大きく報道された。

このように呉氏には、香港、中国、韓国、日本、そしてビジネスでの繋がりの深い台湾など東アジアの国々、地域をまたがる大きくうねる波のような、人間と家族の歴史を感じさせられる。ビジネスにおいてもアジアの国々やアジアと世界を結ぶスケールの大きなロジスティクス会社の社長として敏腕を振るいなが

写真4　TGL社本社移転セレモニー時の呉氏（右）

ら、ANAや韓国、台湾、中国をはじめ世界中の航空会社と取引をし、アジア経済の発展に大いに貢献している。

②呉氏のおもてなし

呉氏さんの「おもてなし」のエピソードを幾つか紹介したい。

■上海蟹パーティ

今も世界中を飛び歩いているが、忙しいにもかかわらず、“Our Friendship is forever”といって、香港や日本でスケジュールを調整して時間を作ってくれる。香港の自宅で毎年秋、上海蟹ホームパーティを開く。これは十数年続いていて、ANAの駐在員や家族のみが招待され上海蟹を存分にご馳走になる。香港人も上海蟹は1シーズンで1、2回しか食べない貴重なもので、それをわざわざ日本人と食べるのである。日本の風習では、何にあたるであろうか。毎年お正月に家に招待されて大きな鯛の尾頭付きをご馳走になるようなものかもしれない。

■面倒見の良さ

呉氏は人一倍面倒見が良く、誰にも優しく接する。ユーモアのセンスがあるからすぐ人を虜にする。筆者や遠くの友人が香港に旅行に行くとなると、万難

を排して日程調整し、時間を作ってくれる。筆者は今でも毎年「上海蟹を食べに来て」と連絡をもらう。

ある時日本から、筆者も呉氏も知っているビジネスパートナーが来た。あいにく何か先約で筆者の時間が取れなくても、呉氏が「私が面倒を見ます」と快く応対を買って出てもらったことがある。本来筆者がケアしなければならないのに、呉氏の面倒見の良さに甘えてしまった。

■相手をほめる気づかい

呉氏と接していると心地がいいのは、呉氏の明るい性格ばかりでなく、相手のことをリスペクトし、相手を様々にほめることではないかと思う。「よく知っていますね」「お上手ですね」「すごいですね」と語りかけ、相手を気持ちよくさせる。それもお世辞やお追従ではなく自然と心から出る言葉であり、気持ちを込めた思いやりだと思う。

相手の上司に面会する時も「○○さんには大変お世話になっています」「長い間いい関係を続けさせてもらっています」等と相手のことをさりげなく持ち上げて、痒い所に手が届く気づかいをする。

■アマさんの写真

おもてなしからは少し離れるかもしれないが下記のエピソードもあった。呉氏の自宅のリビングに家族の写真が飾られている。亡くなられた父親や海外にいる家族の写真に並んで、顔立ちが明らかに異なる人の大きな写真も飾られている。伺うと、「それはこの家で長く働き、この家でなくなったアマさんですよ」と答えた。

アマさんとは住み込みのお手伝いさんで、大半がフィリピン、インドネシアから出稼ぎに香港に来ている人々のこと。アマさんは家事だけでなく、子供の送り迎えやお年寄りの世話も担っている。住み込みでもあり、主人家族とのトラブルも多く、一般的に長期間同じ家族の下で働くのは難しいとされている。

そんな中、写真のアマさんは20年近く住み込み、子供の面倒を見て、まさしく家族同然で、病気で亡くなるまで住み込んでいたという。その方を偲んでいる呉氏家族の優しさに感動を覚えたものである。

③おもてなしのバックグランド

■日本から学んだもの

日本留学時代は生活をする上で外国人への差別があり、苦労したようである。「香港から来たというといろいろ説明が大変だったから適当に『池田です』と名乗っていたよ、わっはは」と明るく話す。留学時代に知り合った松子夫人や家族の方々、多くの知己を通して、日本人の勤勉さやきめ細かな心づかいを様々に学んだ。そして人と人との繋がりの大事さを学んだ。

呉氏の経営のベースである信義を重んじ信頼関係を重視する姿勢は日本から学んだことである。特に、現在中国本土や南アジアとのビジネスが主流の呉氏にとって、厳しい取引環境にある中でも着々と事業を拡大してこられたのは、こうした信頼関係構築をベースに取引を展開してきたからである。

■呉氏だからできること

呉氏は日本人だけでなく様々な人と分け隔てなく接し、相手の良いところを尊敬することが身についている人である。実際、韓国人とも台湾人とも、もちろん中国人とも、欧米人とも変わらぬ笑顔と包容力で接している場面を多く見てきた。真の国際人である。面倒見の良さがビジネスにどれだけ結び付いているかわからないが、呉氏の人への接し方を見ていると、見返りを求めてはいないように感じる。そこがまた呉氏の魅力である。

呉氏のおもてなしの原点は激動の時代に中国、韓国、日本にまたがった家族の苦労を経て、人に対する包容力の遺伝子が受け継がれているからではないかと感じさせられる。また、信義を重んじ相手に正面から誠心誠意接する態度や、人を包み込むような笑顔と大きな笑い声が醸し出す明るい雰囲気は、様々な人との交流から自然と身につけたのであろう。「心からのおもてなし」の気持ちが自然と伝わるからこそ、人間として人を引き付けるのであろう。人間的な魅力や個性はおもてなしには欠かせないものである。

(3)陳氏のおもてなし

もう一人の陳榮勲氏についても書き進めたいが、紙幅の関係で紹介程度にとどめる。陳氏は1919年生まれの95歳、奥様ともども香港で健在である。台湾

出身で1943年に日本の大学を卒業し、その後香港に移り、中国広東省に工場を持つ会社の社長を務めている。陳氏とは筆者の出身大学の香港OB会で出会い、親交した。

陳氏もまた、温和で人を包み込むような優しさを持ち、多くの日本人の後輩を可愛がっている。陳氏は香港OB会の名誉会長であるが、高齢にもかかわらず様々な集まりにまめに出席し、学生帽をかぶり高らかに校歌を歌う姿は、多くの後輩に微笑ましい思い出をもたらしている。

陳氏は、ホスト役をしても多弁ではないが、そこにいるだけで周りの心が和む方で、温かな雰囲気を醸し出している。明るく陽気な夫人とは対照的ではあるが、いい組み合わせである。ホームパーティに招かれたり、送別会を開いてもらったりと世話になってばかりだが、自分の子供や孫の世代の日本人の後輩と親しむことは、異国で生活する後輩たちを思いやる優しさからであろう。

また陳氏は日本人中心の集まりに日本語を全く話せない娘と娘婿を同伴することがある。娘夫婦も言葉の不自由さを気にすることなく楽しそうに輪に入ってくる。両親の穏やかな躾や親思いの子供の気持ちが感じられて、どこか微笑ましい。

台湾系や香港系企業といえども中国広東省の工場経営は生易しいものではない。人手確保、賃上げや待遇改善要求、そして従業員のストライキなどのリスクを抱えている。またより低コストである中国内陸部やアジア諸国とのコスト競争もある。厳しい経営環境下でも陳氏は穏やかな態度で飄々と乗り切っているように見える。

陳氏のおもてなしは周りにそれとなく気づかいをし、周りも何となく気づかいを感じるといった控えめなものであるが、気持ちは十分に伝わってくる。陳氏がこうした控えめな気づかいを長年実践してきたからこそ、多くの後輩に慕われているのである。陳氏を見ていると、にじみ出る人柄が対人関係にいかに肝要かが、よくわかる。

3. これからの日本人のおもてなし

(1)訪日する外国人へのおもてなし

現在日本は観光立国として東京五輪開催の2020年に訪日旅行者を2,000万人に、2030年に3,000万人とする目標を持ち、様々なアクション・プログラムが出されている。

大きく分けて、①日本ブランドの作り上げと発信、②ビザ要件の緩和等による訪日旅行の促進、③外国人旅行者の受け入れ環境の改善、④MICE誘致や投資促進、外国人ビジネス客の取り込み、の4点である。外国人旅行者に安心して快適に日本を楽しんでいただくことに主眼が置かれている。

外国人受け入れ拡大には英語力の向上や多言語対応力の向上は必須である。会話や案内だけでなく表示や説明書にも多言語対応が必要である。また外国人が情報を得たり発信したりするための無料Wi-Fiの整備も大幅に遅れている。その他クレジットカードの使い勝手やATMでの日本円引き出しなど、おもてなし以前ともいえる課題が多い。

これらの早急な改善は当然のこととして、心構えにおいて大切なことは、多くの外国人を心からのおもてなしで迎え入れ、「日本に来てよかった、また日本に来よう」、「日本を知ってよかった」と外国人に思ってもらうことである。そのためには外国人に日本人を知ってもらい、「日本人を知ってよかった」と思ってもらうことである。ここに多くの外国人を受け入れる意味があると思う。

外国人とビジネスの上で接する人、プライベートで接する人、ボランティアで接する人、たまたま出くわす人など、接点はいろいろあるが、一歩前に出る勇気と心からのおもてなしの気持ちで行動し、我々日本人を知ってもらうべきである。その行動力も一過性でなく継続性が大事である。そして、ただ親切にすればいいというものではなく、日本人一人ひとりの際立つ個性や、人間性及びにじみ出る人柄が外国人に伝わらなければならない。第1節で触れたように、外国人は「日本人の『人』としての意識や振る舞いにこそ、本当のおもてなしを感じている」(濱川智氏)からである。

当然のことながら、在留外国人に対してもおもてなしを広げ深めたい。日本で働き、学び、日本に暮らす外国人は200万人ほどであるが、在留外国人受け入れを増加する施策とともに、在留生活をより実りあるものにしてもらわなければならない。日本人が海外で留学や生活する上で日本人同士のコミュニティの中に籠りがちの傾向も見られるが、在留外国人はどうであろうか。より多くの日本人がより多くの機会を創出して、在留外国人と関わりを持つことが求められている。

(2)外国で発揮するおもてなし

日本人の出国者数は年間1,700万人から1,800万人であり、2,000万人に達したことはない。少子高齢化の中で将来的に先細りの恐れもあるが、周辺国に比して相当低い出国率や、男女間、年代間、及び地域間による出国率の違いを見据えると、まだまだ出国者を増やすことができるはずである。昨今、日本経済再生のための訪日旅行促進の取り組みにおいて過去にないほど官民とも機運が盛り上がっており、それは非常に歓迎すべきことであるが、日本人の海外旅行にも改めて力を入れる必要がある。

日本に籠り、受け入れを待つだけでなく、こちらから外に出て様々な交流を増やすことが必要である。毎年2,000万人が外国に行けば、東京五輪までに日本の全人口にあたる延べ1億2,000万人が行くことになり、東京五輪や日本のことをアピールできるのである。これは訪日旅行にもプラスの効果をもたらす。

多くの日本人にとって外国の人との接点や人的交流には様々なバリアーが存在するのも間違いない。しかしながら、ビジネス、留学やプライベートなどいろいろな場面において積極的なコミュニケーションを働きかけ、できるだけ多くの外国人と接点を持つことである。一人でも多くの人に日本人のことを知ってもらい、日本のおもてなしの心を感じてもらいたい。

おわりに

これまで3人の香港人のおもてなしを取り上げた。3人に共通するのは、日本で生活した経験があり、現在も日本人との関わりが多い人である。謙虚で真面目であるとともに、明るく大らかなこと、そして、人に優しく接し常に人のことを大事に考える人である。日本での経験が大きな影響をもたらしたことは間違いないであろうが、日本人が教わることが多いのは何故であろうか。3人とも自分なりのスタイルでもてなすことを自然と身につけていると感じる。様々なことをゆったりと受け止め、鷹揚な応対をするところは、日本人にない大らかさを感じさせる。

結局のところおもてなしの発揮は、その人が持つ人間性、人間力、心のあり方によるのであろう。素晴らしいおもてなしは日本人の専売特許でもない。日本人も自分たちの個性を磨き、より多くのおもてなしの花を咲かせていかなければならない。