

エッポレのおもてなし

第19回

異なる文化、価値観を認め

柔軟なおもてなしを



モーリー・ロバートソン

ジャーナリスト、ミュージシャン

米国ニューヨーク生まれ。1981年東京大学に入学するも休学。88年にハーバード大学を卒業。在学中に自叙伝『よくひとりぼっちだった』(文藝春秋)がベストセラーに。91年から日本のラジオ番組で活躍。現在はフジテレビ「ユアタイム～あなたの時間～」に出演中。

るまで、翻訳・通訳の仕事が私の生活を支えてくれました。言葉の背景やスラング、皮肉やジョークを理解し、正しいニュアンスで翻訳する言語能力が認められ、28歳からは日本のFMラジオ番組のメインパーソナリティを担当。日本社会で揉まれていくうちにいつしか母語も英語から日本語へ。ただ、倫理観や概念はアメリカばいかな。個人的な人にシンパシーを感じ、互いの多様性を尊重するというハーバードのリベラルな校風が身につけているのかもしれない。

は、翻訳・通訳の仕事が私の生活を支えてくれました。言葉の背景やスラング、皮肉やジョークを理解し、正しいニュアンスで翻訳する言語能力が認められ、28歳からは日本のFMラジオ番組のメインパーソナリティを担当。日本社会で揉まれていくうちにいつしか母語も英語から日本語へ。ただ、倫理観や概念はアメリカばいかな。個人的な人にシンパシーを感じ、互いの多様性を尊重するというハーバードのリベラルな校風が身につけているのかもしれない。

ニューヨークで生まれサンフランシスコで育ち5歳で広島にやってきた私が、初めて自分の意志で学校を選んだのは小学5年生のとき。日本語、特に漢字をきちんと身につけるには、通っていたアメリカンスクールではなく日本の小学校で学ぶしかないと考えたのです。その後も高校卒業まで何度も日米を往復し、半分ずつの教育を受けて育ちました。

18歳で東京大学を休学し、放浪や冒険を繰り返したのち25歳でハーバード大学を卒業す

そんな目で見ると、日本のおもてなしはもつと相手の好みを尊重してもいいのでは、と思います。もてなす側は、せっかく日本に来たのだから格調高い文化や手の込んだ料理を味わって……となりがちですが、やってくる外国人の「日本のここが好き」はそれぞれみな違う。例えば招き猫に目がない人やコンビニのスイーツに夢中な人には、それらが満喫できるようはからうのが、一番のおもてなしです。

これからのホテルに望みたいのは、一にも二に

も英語。マニュアル的な対応ではなく、海外在住経験がありちゃんとコミュニケーションが取れるスタッフを優遇して迎えてほしい。それと、異文化を許容すること。日本式のマナーから

はずれる外国人客を排除するのではなく、例えばホテルで深夜にカップラーメンを食べたい人にも、楽しく過ごせるスペースを用意したり、ね。生活水準や価値観、文化が違う客同士、不快感を与えないよう対応するのもホテルの裁量です。

そういう柔軟なサービスを受けた外国人客はとてもうれしく思うし、母国に帰ってからは日本に尊敬の念を抱いて、向上心を持ってくれるはず。「日本はこんなにきれいだった、日本人はこんなにやさしかった」って。(談)

Contents

多文化の視点

モーリー・ロバートソン……………1

もの想ふ旅人

山本一力……………2

特集

どうなる日本の「受動喫煙」防止策……………4

JT日本たばこ産業に聞く……………8

Case Study

十和田プリンスホテル／……………10

鎌倉プリンスホテル……………10

ホテルメトロポリタン仙台イースト……………11

ホテルエの現場から……………11

阪急阪神ホテルズ……………12

ホテルの空間活用術……………12

ホテル椿山荘東京……………14

ヒットの極意

アマノフーズのフリーズドライ……………16

ケーススタディ 食の安全……………17

ホテルの環境対策……………17

ホテル日航福岡……………18

日本ホテル協会「ニュース」……………21

インバウンド対応満足度調査結果……………24

TOPICS

インバウンド対応満足度調査結果……………24

取材・構成/井上雅恵