

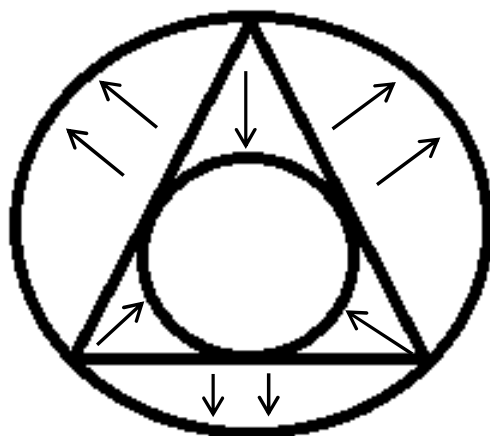
第4回おもてなしのやまなし県民大会 基調講演概要
やまなしおもてなしアドバイザー 高野登氏



「国際観光地のおもてなし

～東京五輪開催に向けたホスピタリティ」

- 東京五輪を控え、外国人観光客が増える時代に、私たちは多様な価値観と向き合うことを習慣化させておかないといけません。
- 人の性格を語るときに「あいつは丸くなったね」という表現をします。ごつごつした三角形の角が取れて丸くなる。これが日本人のいう丸くなったねの意味です。しかし、欧米人は違います。議論によって様々な考え方が身について、三角形は外に広い外接円になります。いい意味でのぶつかり合いがあり、理解があって共感が起き、この考え方が身につく。これが大きな外接円になり、文化の違いを受け入れられるようになる。これから日本を訪れる人は議論により自分を磨き上げて外接円を作り上げた人たちです。この人たちと話をするときは、英語がしゃべれるかどうかは問題ではありません。大切なのは日本の文化や誇るべきところを日本語でも構わないからきちんと伝えることができるかどうかです。山梨の何を語るか、山梨の誇りは何かをきちんと伝えられることが最も大切だということ意識しなければなりません。



- また、5年後にはオリンピックだけでなく、パラリンピックがあることを忘れてはいけません。障害をもった人がかつてないくらい日本を訪れます。彼らは食事をする際、その店に入れるか、入れないかで店を決めます。段差が5ミリあるだけで断崖になることもあります。そういう価値観をもつ人が何万人単位で日本を訪れるときに、ユニバーサルデザインができていると言えるでしょうか。元々世の中に障害者なんていません。健常者が作ったシステムが障害になっているだけなのです。そんな視点で地域を見たときに我々は何をしなければいけないのか。問題は知らないことではなく、我々の常識の中で満足して知ろうとしないことです。知ろうとさえす

ればいくらかでも情報は入ってきます。そして、知った以上はやるしかありません。多様な価値観と向き合える人がたくさんいる地域は優しさに秀でた「優秀な地域」になります。

- 長野にある伊那食品工業の哲学は「いい会社をつくりましょう。」です。いい会社を決める要素の1つに地域にとっていい会社、つまり地域の人々が自慢できる会社であることが挙げられます。伊那食品までタクシーで送ってもらおうと運転手さんがうれしそうに話します。出勤時間になると道路が従業員の車で渋滞すると思われそうですが、従業員は右側にある駐車場に入るために右折をしません。先まで行って左折、左折、左折して直進で駐車場に入って行く。だから右折による渋滞が起きないと。また、伊那食品の従業員はスーパーの駐車場で一番遠いところへ車を停める。近い位置は地域の人のための場所にして自分たちは遠いところへ停める。何をすることが地域にとっていい会社なのかわかっているのです。
- 国際観光地だからといって他のおもてなしと大きく違うことはありません。大切なことはやるかやらないか、意思の力です。ブレーキを踏む力とアクセルを踏む力は一緒。そうであるならばブレーキをはずしてアクセルを踏んでみる。全然違う世界が目の前に展開されるはず。以上

