

「言葉に強い生徒を育てる」埼玉平成高等学校で 山内純子審議委員長が講演 —「社会におけるコミュニケーション力」—

山内純子審議委員長 講演
取材記事

ライター 上村 雅代

全日本空輸株式会社（ANA）の元取締役執行役員で、日本語検定委員会の審議委員長でもある山内純子さんが、さる5月29日に、学校法人山口学院埼玉平成高等学校にて講演を行いました。



同校は、平成23年度から学校改革に着手しました。改革のねらいは「生徒一人ひとりの学力の向上を図り、進学力の高い学校づくりをめざす」ことです。

特別顧問で校長代行の蕪木豊先生は、「単に一部の優秀な子を、あたかもクレーンで引き上げて進学実績を残すだけでなく、全生徒をフォークリフトにのせ、学力を引き上げたい」と考え、その役割を「日本語検定」に託されました。「日本語検定」に加え「英語検定」も全員に受検させ、「埼玉平成高校は言葉に強い生徒を育てます」をキャッチフレーズに、改革を進めています。

具体的には、1年生は「国語総合」、2年生と3年生は「現代文」の時間に、毎週1時間、「言葉の時間」を設定し、年2回の日本語検定に備えています。平成25年度からは新たに、1年生に2単位の「ことば力向上」という学校設定科目を設け、より一層の充実を図っています。本年6月の日本語検定も全校生徒（799名）が受検しています。また、生徒の言葉に対する意識を高めるために今回のような講演会も実施しています。

同校は、成績優秀な団体に贈られる「日本語検定委員会奨励賞」を過去2回受賞しています。また、2級に合格した生徒が、全国最年少合格者に贈られる「時事通信社賞」を受賞しています。

「グローバルに羽ばたいて活躍するためにも、正しい日本語を使えるようになって欲しい」と蕪木先生はおっしゃいます。グローバル化が進む現代こそ、正しい日本語を身につけることの真価が発揮される時なのでしょう。

演題は「社会におけるコミュニケーション力」。航空業界の現状、客室乗務員としての業務内容、そして、なぜ、社会人としてコミュニケーション力が求められるのか、ご自身の経験も織り交ぜながら生徒に分かりやすくお話しされました。

次ページへ続く 

***** 講演内容 *****

今、社会が求めるのは、グローバルな視点を持ち、チャレンジ精神とコミュニケーション力を備えた人材。その中でもコミュニケーション力は特に必要とされている。

最近、自分の言葉で相手に直接伝えることに戸惑う新入社員が増えている。電話に出ることを怖がる人、会話が続かない人、言葉で感情を表現できない人が多い。

航空会社の客室乗務員にとってもコミュニケーション力は不可欠で、心をこめてお客様に対応する「おもてなしの心」が必要となる。「おもてなしの心」とは相手に対する心遣いであり、それは相手に対するさりげない優しさ。その優しさは、日本人の持っている国民性のひとつでもあるが、まずは、日本語を正しく使うことが大切。

ANA が求めるのは「感動品質」、それはお客様を感動させるサービス。ANA のどの便に乗っても、お客様が搭乗前に予想していた以上に感動し、乗って良かったと思っていただくことが目標である。

いつ乗っても ANA の機内はいつも綺麗、ANA はいいつも何か工夫がある、ANA はいいつも社員が笑顔で応えてくれる。この「いつも ANA は～だ」という印象を持っていただくために、全社員が日頃から「お客様に対するおもてなし」を意識して行動し続けている。

特に、挨拶は人間関係を作るためには欠かせない。人間関係を円滑にするとともに、自分の気持ちを盛り上げることもできる。「〇〇さん、おはようございます」と名前を呼ぶだけでも、心のこもった挨拶になり、相手との距離が縮まる。皆さんも挨拶を大事にして欲しい。

また、自分の印象を向上させるポイントは4つある。「グッドスマイル、アイコンタクト」、「身だしなみ」、「てきぱきとした動作」、「言葉遣い」である。

「グッドスマイル、アイコンタクト」は簡単なようで意外に難しく、ビデオなどで自分の姿を客観的に見ると、笑っていないことに気づかされる。笑顔には相手の不安感、警戒心を解きほぐす力があり、日頃から練習するといい。「身だしなみ」は、相手に不快感を与えないことが目的。ちゃんとした服装は信頼出来るという印象を与える。「てきぱきとした動作」は、めりはりのある動作がとても爽やかで良い印象を与えるということ。「言葉遣い」は、正しい言葉遣いをする事。

日本語を「知っている」だけでなく、常に気を配って「使いこなせる」ようになりたいもの。また、人に何かを頼むときは命令形ではなく依頼形を使う。「～していただけますか？」と言うことで柔らかくなる。「すみません」ばかりを使うのではなく、「申し訳ございません」「ありがとうございます」と、場面に応じて言葉を使い分けることも大切。

皆さんに「小さいことほど丁寧に、当たり前なことほど真剣に」と伝えたい。

これは時代が変わっても揺らぐ事の無いANAのお客様への姿勢である。定期的に振り返り、評価を確認・分析・フィードバックしている。日々のフライトも、必ず反省をして次のフライトに活かす。

さて、人との関わりは、客室乗務員に限らず、どんな仕事にも必要。外国語より豊かな表現ができる日本語は、それだけ人との関わりを深められる言語だ。日本語の良さを知れば自国に対しても誇りが持てるはず。言葉は使いながら身につけ、覚え、使っていくことで蓄積・定着していくもの。早い時期から学ぶほど自分のものになる。埼玉平成高等学校のみなさんがこの時期に身につけた日本語は、自身の人間形成のなかで大きな味方になるはず。コミュニケーション力を今から身につけることは、必ず皆さんの人生にプラスとなる。就職活動のエントリーシートや面接では、マニュアル通りではなく、自分の思いを自らの言葉でアピールして欲しい。これも大事なコミュニケーション能力である。

学生生活をますます豊かな心で有意義に過ごし、自分の道を自分の力でつかみ取って下さい。一生懸命やれば夢は必ず叶えられます。これからの皆さんのご活躍をお祈りしております。



山内純子氏プロフィール

ANAの客室乗務員として入社したのち、ANA客室乗務員初の女性管理職、2004年に航空業界初の女性役員に就任。

2008年より日本語検定委員会の審議委員長を務める。2009年にはANA総合研究所副社長、2010年にはANAラーニング取締役会長、2012年より顧問として研修事業に従事、2013年3月に退任。現在は、日本語検定委員会の審議委員長を務めるかたわら、講演活動などで活躍している。



上村雅代(かみむら まさよ) プロフィール

ライター。1980年8月7日生まれ。芥川賞作家・荻野アンナ氏の助手として働きながら文章の研鑽を積む。『大震災 欲と仁義』荻野アンナとゲリラ隊(共同通信社)共著。現在、息子(4歳)の育児奮闘中。

芥川賞作家・荻野アンナさんの助手をつとめる傍ら、多くの作品をプロデュースし、最近では、人気アイドルグループNMB48のラジオ番組のシナリオを担当する等活躍中。