

フリーランスの@がSUN SUN

川崎美紀の
SMILE通信

きょうも
おもてなし
日和



い ままでほとんど触れていないのですが、私は研修講師以外にもときどき別の仕事をしています。イベントコーディネーターです。これまでに何度か登場したマネコネのファシリテーターとは、また異なります。

18か国の人々が集う
国際会議のコーディネート

この6月に大阪で開催予定のG20サミット2019（金融・世界経済に関する首脳会合）に伴う準備会合をコーディネートしました。今回は、準備会合に参加する方々のアシストです。

海外18か国と機関から約150名が来日して、その会合に参加します。インド、インドネシア、サウジアラビア、フランス、カナダ、アメリカ、メキシコなど、各国の方々が滞（とどこお）りなく会合に参加できるようにするお手伝いです。

準備会合ですが、その国の実務者のトップレベルが集まります。日本でいうと、政務官や局長レベルですが、皆一様にフレンドリーでフランクです。あいさつは必ず目を見て笑顔で、スタッフだからといっておざなりではなく平等に、むしろレディーファーストは誰に対しても徹



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

Vol.24 「当たり前」のない世界

底しています。休憩中にテーブルをまわり、お茶を勧めたり不要なものを下げたりします。そんなときも必ずお礼の言葉や姿勢を示してくれます。「Thank you」と言ったり、アイコンタクトをしたり、手を挙げたり、ニコッと笑ったり、です。やはり、笑顔とアイコンタクトは万国共通です。

受け入れられなかった
立食スタイルでのランチ

国際会議の仕事をする、「当たり前は当たり前ではない」ことを思い知ります。価値観は本当に面白いほど異なります。

参加者は皆、国際会議に慣れています。それでもいろいろなことが起こります。

今回の会場へのアクセスは少しわかりにくく、誘導が必要でした。要所要所に案内人を配置して、通過人数をトランシーバーで伝えて連携し、なんとか乗り切りました。

初日には、インドの方はサリー、インドネシアの方はパティックなど、それぞれの民族衣装を身に付けて参加する代表者も多く、その衣装に助けられた部分もありました。また、国旗のピンバッジを胸元につけている参加者もいました。そして思いのほか、女性の代表者が多いことにも驚きました。

また今回、なるほどと学んだことのひとつがテーブルの高さです。私たち日本人には適当であっても、海外からの大柄な体格の方たちには低すぎて違和感があったのでしょうか。

あるいは立食スタイルでのランチに抵抗があったのか、おそらくどちらもだと思のですが、予備の椅子を引き寄せて座って食べる方が続出しました。ランチ担当は大慌て、急遽椅子を追加で運び入れて対応、立食ランチは受け入れられませんでした。

「何を食べるか」だけでなく
「何で食べるか」も……

さらに、事前にイスラム教の方へのハラール（イスラム法において合法なもの）の提供や、ベジタリアンの方、アレルギーがある方への食材を準備していました。これも大切な準備ですが、当日はフォークしか用意がなくて、「スプーンは？」「ナイフは？」とカトラリー類への要望が多く、こ

れはケータリング担当者を慌てさせました。

「洋食だからフォークがあればたりる」という日本のランチ的発想は通じないことを目の当たりにしました。「何を食べるか」と「何で食べるか」——。これは、担当者の認識不足でした。

また、びっくりしたことに日本側の代表者の男性から、実は私のコート間違えて着て帰った方がいる、事を大げさにしたくないので、明日おそろく着てくるだろうから、こちらで見つけて取り替えておくから……、なんていう情報がこっそり入りました。

翌朝、間違えて着て帰ってしまった方が女性だったことがわかり、安心すると同時に、スタッフ同士でクスッと笑ってしまいました。慌てんぼうなんだなあ。

最終日は雨模様でしたので、屋内

で集合写真撮影がありました。チェアパーソンを中心に皆集まって、カメラさんが脚立に乗り、かなり高い位置から全体を俯瞰（ふかん）して撮りました。できあがりは、カラフルで自然で、スマイルにあふれていて、予想以上に素敵でした。

研修指導していることの実践の場！

国を代表して参加する方々と良好な関係を築いていくことは、大変だと思うと大変な仕事ですし、楽しいと思えば楽しい仕事です。

たりないところや余分なところに気がつくこと、感じよく伝えること、まさに研修で多くの方へ話していることの実践の場だと思っています。

国際会議では英語が話せることが求められますが、専門的な言葉はわかりません。私に求められるところは、スムーズな運営への貢献です。

それは多くの現場スタッフと協力していきます。年齢も経験もバラバラな人たちが集まって、それぞれに役割が割り振られて、全体としてうまく機能するように一人ひとりが力を出します。

参加者から「今回の会議は気持ちがよかった」とか「スムーズな運営はあなたのおかげよ」とか「ありがとう、また会いましょう」などと言ってもらえることが嬉しいので、続けているのだと思います。働くモチベーションは、私の場合ここにあります。

* * *

今月号で24回目、連載が始まり丸2年を迎えました。いつもご覧いただきまして、ありがとうございます。次号から3年目、これからも引き続き私なりの「へー、そうなんだ」を発信いたします。



川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>
国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当。