

知っておきたい国際儀礼 国際プロトコール研修に学ぶおもてなしの基本

外国地方政府からの表敬受け入れや、外国の地方政府への表敬訪問、海外の首長なども含めた交流行事、国際会議 etc…。国際関連業務についていると、頻繁ではないものの、そうした行事を担当することがあります。いざその時になって、「さて、どうするのが失礼にあたらぬのか…」と悩んだ経験はありませんか？

先日、クレアでは、その道で豊富な経験を積まれている外務省地域連携室の杉田明子さんを講師に迎え「国際プロトコール研修」を実施しました。その一端をご紹介します。

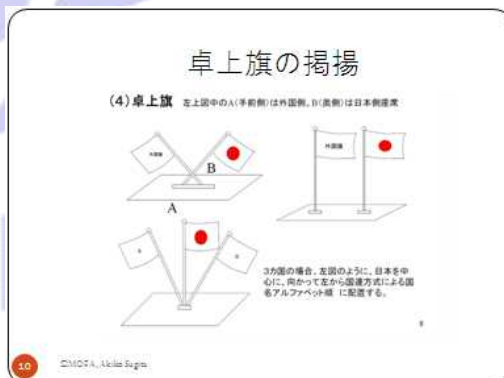
プロトコールとは？

「エチケットは、個人間の儀礼作法であるが、プロトコールとは、国家間の儀礼作法といえる」(「エチケットとプロトコール」昭和39年友田二郎著)。

国家間と聞くと、自治体交流とはちょっとかけ離れているように思えますが、外国との交流である点で同じであり、文化や習慣が違う者同士が、気持ちよく相対するための基本ルールがプロトコールです。

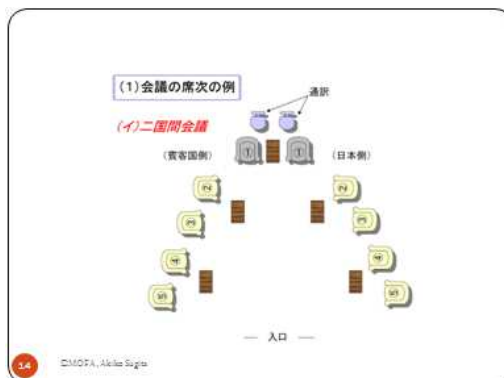
卓上国旗、会議の席次、どうしていますか？

国際プロトコールでは、国旗掲揚に関しても、様々な基本ルールがあります。外国地方政府からの表敬を受け入れる時、よく卓上に両国の国旗を掲揚します。この場合、日本では、外国に敬意を表す意味から、右(向かって左)上位に外国国旗を、左(向かって右)側に日本国旗を掲揚するのがルール。交差して置く場合は、ポールの交差する部分は手前が外国国旗。記録用写真撮影やテレビ等の取材がある場合は、カメラ写りを優先した配置で良いそうです。



こちらのトップと相手のトップ、プラス双方の随行人数名と通訳がいる表敬や会議の席次。この場合も、右側上位(入口からみると向かって左に賓客国側)で、通訳は一番話しやすい場所に席を設けるのが基本です。会議の規模などにもよりますが、交換するお土産や手渡す資料を持っているスタッフは、トップの近くに、ただし、会談の写真が撮られる場合に写らない程度の距離を保って、遠慮なく陣取るのが良いそうです。

その他にも多数国間の会議や、会食の際の配席など、いろんなパターンを教えてくださいました。



あわてて走っていませんか？

様々な場をご経験された杉田さんによると、“素早い対応”の誠意を見せるためか、「日本人はよく走る」傾向があるそうですが、「走る」のは失礼にあたるとのこと。予想外の展開やトラブルに「あっ」と思っても、お客様の前では走らず、冷静に。

随行するスタッフも、やはり目配り・気配りが大事です。慣れない表敬や会議・会食の場、迷ったら、ホストの動きを見るのが一番だそうです。

大切なのは、臨機応変さとおもてなしの心

国際プロトコールでは、いろいろなルールがあるものの、究極的な目的は、相手が「心地よい」と感じられるおもてなしができること。あまりルールにとらわれすぎると、かえって失敗することも少なくないようです。プロトコールのルールは一度聞いたものを全部忘れるぐらいでちょうど良いとのこと。記憶の片隅に、基本のルールは置いておきながらも、その場の状況で臨機応変に対応できることが、肝心です。

外務省地方連携室では、今回のような国際プロトコール研修を自治体の方々向けにも行っています。また、地方連携室のメルマガや外務省HPでも、紹介されています。個別の事例の相談にも応じていただけるとのことですので、ご関心のある方は、以下にお問い合わせください。

外務省地方連携室

■国際プロトコールのページ

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/local/database/protocol.html>

■メルマガ：「グローバル通信」など

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/local/index.html>

TEL : 03-5501-8491