

孫に遺す

孫にはこれを遺したい!

文＝堤直子
イラスト＝田中斉一流体験を遺す
孫とファーストクラスに搭乗!体験
1要望をスマートに
リクエストする

ファーストクラスではゲストのあらゆる要望に応えるための準備が整っています。CAは要望を察する訓練を受けているので、要望をハッキリと言わないお客様にも対応できますが、超一流人は相手にわかりやすく伝えるスキルを持っています。接客のスペシャリスト相手に対話力を養うチャンスです。

搭乗時のあいさつで
相手の心をつかむ

印象のよい人にはあれもこれもしてあげたくなりますよね。自然に気かけられる存在になることは、対話をする上でとても重要です。そのために大切なのがあいさつ。搭乗時に笑顔であいさつを交わせばCAにあなたの印象が残ります。着席後の応対が親密になります。

体験
3

السيدات والسادة، اليوم

体験
2なにげない会話から
価値ある情報を引き出す

機内に流れるアナウンスをCAに聞き返すだけで、その人だけが知っている情報を聞き出すこともできます。どこにも載っていない情報こそ最も価値があります。聞き流して損をするところを、質問して他の人より得をする——この傾聴力も学んでおきたいものです。



美月あきこさん

CA-STYLE代表。CAとしてファーストクラスVIP・乗客へのサービスを担当。現在、人財育成トレーナーとして活躍中。著書『ファーストクラスに乗る人のシンプルな習慣』（祥伝社刊）。

率直な質問が
かえってスマート!

いつもと違う空間にいると人は緊張するものです。孫にいいところを見せようと、やみくもにシートのボタンを押して大騒ぎをする前に、この一言を言っておきましょう。「孫と初めて乗ります。わからないことも多いので教えてください」。聞くことで逆にスマートな印象になります。

将来大物になる孫に、極上の空の旅はいかがでしょう。

ファーストクラスとは、単にゆとりのある贅沢な移動空間というだけではないようです。そして、この空間を経験することがどうやら孫の将来にもよいようです。

「チケットが高額な理由は、ゆとりのあるシートだからでも高級な機内食だからでもありません。CA（キャビンアテンダント）がお客様の要望に細やかに応えてくれる——これが最大の価値」と、美月あきこさん。「しかしそのサービスを受けるにはテクニックが必要で、これこそが超一流人が身につけていること、すなわち人を喜ばせながら動かすマナーです」。