Side B メモ力／実践編

実践編 ビジネス プライベート 「聞く力」×「メモ力」を

元ファーストクラス乗務員・美月あきこさんがレクチャー

磨いて人間力をアップする！

Side A 聞く力／実践編

私が教えます！

人財育成トレーナー **美月あきこ**さん

国際線客室乗務員として活躍後、その経験を活かし、営業や販売などの対人力をアップする接遇研修を行うCA-STYLEを主宰。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）は、累計15万部を突破。

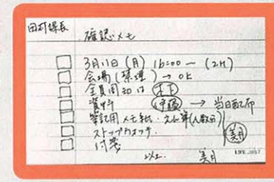
ビジネス

Case 1 上司の指示を受けるとき

聞く力 メモ力

指示内容をまとめた〝確認メモ〟で再チェック

「指示を受けるときに、メモをとるのはビジネスパーソンとして基本中の基本。指示が終わったらすぐ別の紙に、要点を整理して書き直した〝確認メモ〟を作って。〝これで大丈夫ですか？〟と上司に確認することで、指示内容がお互いクリアになります。間を置かずにワードで打ち直したものをメールで送ったり、デジタル化してもOK。聞き間違いや聞き忘れのリスクを防ぎ、上司からの信用はグッとアップ！」



要点は箇条書きで！

上司がメモを一目見ただけで、すぐに把握できるよう箇条書きに。日時や納期、金額といった数字のほか、担当者や社名などの固有名詞をできるだけ具体的に。

Case 2 上司から叱られた！

聞く力 メモ力

まずは理由を真摯に聞くこと！ →後で確認をメモ化し整理

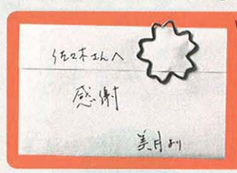
「〝何に対して怒られているか〟を謙虚に受け止め、内容を把握することが最優先。このタイミングではとにかく〝聞く〟ことに集中して。要点をつかんだ所で初めてメモの出番。〝確認させてください〟と一言断って、反省点と今後の課題をメモしながら、話し合いを」

Case 3 後輩の頑張りをねぎらう

メモ力

一言で良いから手書きのメモを！

「感謝の気持ちやねぎらいの言葉は、形に残るように伝えるのがおすすめ。手軽なメールやSNSは早いですが、特に頑張った後輩には、あえて手書きの〝感謝メモ〟でスペシャル感を演出して。後輩のモチベーションはさらに高まります。逆に、注意は誤解が生まれないよう口頭がベスト。メールでの注意はもってのほかです！」



メモの内容が一目でわかるように！

さりげなく机の上に置いてあったら、思わず開きたくなる〝感謝！〟や〝ありがとう〟の言葉。パッと目に入るようにメモの表に書くのがポイント。

Case 4 噂話を切り上げたい！

聞く力

「そうなんだ～」で否定も肯定もしない

「会社内でも、つい盛り上がってしまいがちな噂話。対応を間違えれば、職場の人間関係はもちろん、仕事にも影響が…。噂話が始まったら、聞いてはいるけれど決して同調していない〝そうなんだ～〟程度での相づちが有効。上手にかわし続けることで、相手はひと通り話したら、満足して終わります」

Case 5 電話でのクレーム対応

聞く力 メモ力

受話器は必ず両手で持って！ 誠意のある応対を

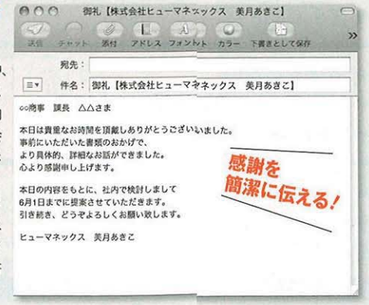
「話を聞く態度は、目に見えずとも伝わるもの。受話器を両手で持ち一心に聞くことで、お詫びの気持ちは相手に必ず届きます。見えないからといって、足を組んだり、のけ反って電話対応するのは論外！ 電話を切った後は、相手が何に対して怒っていたかはもちろん、どのようなフローを行い、どのような解決に至ったかを必ずメモ。再発防止のためにも、そのメモを社内で回覧して情報共有を」

Case 6 取引先へのお礼状

メモ力

メールなら1時間以内！ 件名にはお礼と名前を

「お礼もメールですませる人が多い中、人間力を印象づけるなら大事なのはスピード感！ 相手と別れて1時間以内にメールしましょう。1時間以内に会社や自宅に戻れない場合は、スマホやタブレットからでもOK。ただし、件名にはお礼と名前を忘れずに。また、日頃からお世話になっている人へのお礼状なら、切手を貼ったはがきをもち歩き、別れた直後にひと言書いて、投函するのも手です」



感謝を簡潔に伝える！

プライベート

Case 7 大切な会議に出席

聞く力 メモ力

メモはキーワードのみ！ 身を乗り出してしっかりうなずいて

「会議でのメモは、数字や発言者が強調していた言葉など、ポイントを抜き出すだけで充分。それよりも身を乗り出したりうなずくなど、聞いている姿勢を示すことが大事。机の下で発言者の方に爪先を向けると体ごと相手を捉え、しっかりと聞くことができます。質問内容を考えながら、主体的に会議に参加して」

メモをとるのに夢中はNG！

Case 8 アイディアが浮かんだら

メモ力

スマホやタブレットなど常にもち歩くものに書きとめ保存して

「思いついたらすぐメモすることが大切。外出先ならスマホやタブレットなどのメモ機能や、ボイスメモを活用。メモは〝人間観察メモ〟や〝名言メモ〟など、カテゴリーごとに統一しておくと、後から見直すときにアイディア同士を関連づけて考えやすい。データ化することで後々の検索もしやすくなるので、〝Evernote〟などのメモ管理アプリを使って、PCと同期させるのも便利」

美月さん流メモ術

〝紙のメモ〟が好きな美月さんは、胸ポケットに入るサイズのカードをもち歩き、著書のアイディアなどをメモ。専用のBOXにカテゴリーごとにストックし、出版作業後はデータ化&Evernoteで管理。

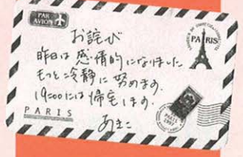
Case 9 パートナーに不満を伝えたいときは？

メモ力

具体的に書き出して気持ちをクールダウン

「不平不満がたまると、どうしても感情的になってケンカがドロ沼化しがち。それを避けるためには準備が必要で、何が不満なのか、どうしてほしいのかをメモにするのが有効。気持ちを整理して、冷静に伝えられれば、ケンカではなく前向きな話し合いになります。さらに、小さな不満なら、メモに書き起こす段階で〝なんだ、こんなことだったのか〟と、自己解決できることもあります」

それでもケンカしたら…



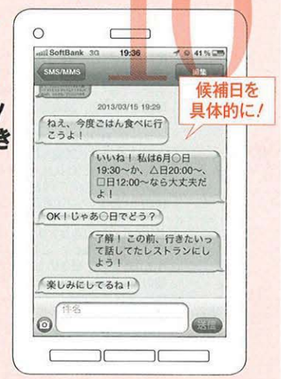
謝りたいけれどなかなか言い出せないときは、相手が必ず見る財布や携帯のそばに、手書きのメモを置いて。〝お詫び〟の言葉は、くどくど書かず簡潔に。仲直りのきっかけ作りに。

Case 10 友達とSNSで予定を決める

聞く力 メモ力

〝いつでもいい〟はNG！ 最初に日時を伝えるべき

「気軽にやりとりできるからといって、何往復もメッセージを送り合うのは時間のムダ。自分の希望する日時の候補を挙げて、友達の予定を確認すると、スムースに約束が決まってストレスフリーです。電話で約束を決めた場合でも、間違いを防ぐために、最終的にはSNSやメールなどを使って、テキストとして残しておくのがGood！」



候補日を具体的に！

Case 11 悩み相談の対処法

聞く力

〝オウム返し〟でひたすら共感

「相談する人の心は、大抵既に決まっていて、聞いてもらいたいという気持ちが強いもの。〝今すごくつらいんだ〟〝そうか、つらいんだね〟という〝オウム返し〟で、相手の気持ちに共感することが何よりの処方箋。聞き続けることで、相手は気持ちが安定し満足するはず」

Case 12 彼の実家でお母さんと初対面！

聞く力

〝教えてください〟の一言が効く！

「彼の小さな頃のエピソードや、〝おふくろの味〟などを無邪気に聞いてみるのが、彼ママの心をくすぐるテクニック。年長者にとって、自分のことを慕ってくれたり傾聴している姿は、とてもかわいらしいものです。〝わざとらしい!?〟と思うかもしれないけれど、誰でも自分の知っていることを教えたがるもの。相手の胸を借りるつもりで、積極的に話かけてみれば、短時間でグッと距離を縮めることができます」