

4 「褒める」「叱る」の、タイミングと相手の立場を見極める

Highly effective habits of millionaires

目

上の人間に敬意を払い、それなりの言葉遣いで接するのは当然のことだが、いったん自分より地位が下と見た途端に、アゴで使うような態度を取ったり、横柄な言葉遣いになる人間は、男女を問わず、人間性に問題がある、といっても過言ではない。

中途半端に「偉い立場」である、ビジネスクラスの乗客の中には、頭ごなしに大声で怒鳴りつけたり、誰かれ構わずクレームをつける輩が多いという。バブル期には、ファーストクラスでもこんなお客が多かったようだが、バブル崩壊とともに、自然淘汰されていったようだ。

「威圧的な態度はビジネスクラスのお客様に多く見られます。顔も見ずにアゴで人を使うといひますか……」。「おまえの会社は何億以上払っているから、もっとサービスを」というようなことをおっしゃる方も……。ファーストクラスの常連のお客様たちから、こういった理不尽な要求やクレームを聞くことはまずありません。彼らは、むしろ下の人たちに配慮されることが多いように思えました」
ファーストクラスでは、チーフ専任客室乗務員と、ジュニアが一



ファーストクラスではドン・ペリニオンはじめ、高級酒が供される

ビジネスクラスとは、ココが違う!

- | ファーストクラス | ビジネスクラス |
|---------------------------|--------------------------|
| ● 格下にも配慮する | ● 格下には横柄・ぞんざい、格上には、へつらう |
| ● クレームは周囲に聞こえないように責任者に伝える | ● 誰かれ構わず、大声で怒鳴る |
| ● 「褒めて育てる」のタイミングをわきまえている | ● よく「金」の話題を口にする |
| ● 謙虚で、丁寧な物言い | ● 機内ではここぞとばかりに、タダ酒を飲みまくる |
| ● 自分を誇示しない | ● 自分を必要以上に大きく見せる |
| ● レディファーストを徹底 | ● 女性はいつでも男より下 |

緒にサービスを担当する。「何かクレームがある場合は、必ずチーフに。逆に、褒めるのはジュニアでした」
長年経験を積んだチーフなら、よくできてあたり前。むしろ緊張の中でサービスを担うジュニアにクレームをつければ、余計に緊張してミスを連発する可能性もある。「ほんのささいなことでも、お褒めの言葉をかけてください。褒めの手を思いうえの言葉であり、褒めて育てる」ということを、タイミングや立場を判断しながら実践なさっているのだと思います」
褒めることで緊張をほぐし、さらによりサービスができるようにとの、さり気ない気遣いであり、

ある意味、超一流のビジネステクニックなのである。
人を使うということは、気持ちよく働いてもらうことに通じる。「みなさん、トップの人間性いかんで組織力が変わるほどの影響があることを理解されています。そのため自分の空気をよくつくり、その中で部下の心を掴む術を熟知しています。相手を気持ちよくさせて、自分がイニシアチブを握る。するとよりよい結果が自分に返ってくる」とわかっているのです」
居高な態度で相手をむやみに緊張させることは、実は「二流」である証しなのだ。
また、レディファーストを心得ているのも「超一流」の特徴だ。「狭い機内、ファーストクラスの方々は「お先にどうぞ」と、CAにも先を譲ってくださいませ」
ファーストクラスの常連からは、「上客だから、〇〇されて当然」という驕りは一切見えてこない。「ビジネスクラスのお客様は、女性ひとりでは持ち上げることができないほどの重いキャリアバッグを「柵」上げておいて」と、いとも簡単におっしゃり、あとは知らん顔という方も……」
女性をリスパクト「できるかも、一流かどうかの分かれ道なのだ。」

Highly effective habits of millionaires

5 きちんと目を見て、「ありがとう」と言える

フ

ファーストクラスの常連客は、各界のいわゆる著名人ばかりである。ベテランCAといえど、彼らと対峙して緊張しないはずはない。「実は、ファーストクラスのお客様には相手をリラックスさせる不思議な力が。みなさんやさしい笑顔で相手の目を見て話をされ、しかもユーモアあふれる話で自ずと緊張もほぐれてしまいます」
また、どんなサービスにさえ、きちんと目を見て「ありがとう」の言葉を添えてくれるという。

「搭乗される時も『今日はよろしくね』と、目を合わせながら笑顔で挨拶してくださいませ。人というのは不思議なもので、相手の出方次第で自分の出方を決める習性があります。笑顔や「ありがとう」の言葉、そしてユーモアには相手の心を掴む力があります。警戒心やバリアが解けて、逆に「この人のために何か役立てることはないか」という気持ちにさせてしまふものなのです」

ビジネス上、円滑なコミュニケーションを図るうえで、ちょっとしたユーモアで雰囲気を和ませることが思った以上の効果を発揮することを、ビジネスエリートたちは知っているのである。

超一流の「人たらし」テクニック

- 1 やさしい視線でアイコンタクトを取る
- 2 どんなささいなことでも笑顔で「ありがとう」と言う
- 3 ユーモアで相手の緊張をほぐす
- 4 さり気なく、人を感動させる

元来シャイな性格の日本人は、とかく人と目を合わせることを避けがちだ。欧米では、どんなシーンでも合言葉のように「ありがとう」の言葉が行き交う。
一対一で対峙する場合ならいざしらず、多くの日本人がコヒーショップやスーパーパーなどの「その場限り」の相手とアイコンタクトや挨拶を交わすことはないだろう。「搭乗の際にCAたちよりも早く視線を合わせてくださる方は、間違いなくファーストクラスの超一流」のお客様。もちろん、どのクラスのお客様でも、笑顔で目を合わせてくださったり、「ありがとう」と言っていたただけるだけで、CAは感動するのです」
ファーストクラスの乗客たちは、アイコンタクトもさることながら、

column

空の上で堪能する、極上の「食の芸術」

ファーストクラスは食事も最高級。日本発の欧米路線では、ミシュランガイドの星を獲得した日本の一流店の味が四季折々のフルコースで楽しめる。またJALファーストクラスでは、フランス・サロン社の「幻のシャンパン」を搭載。年間生産量5万~6万本という希少なビンテージが味わえるのも特徴だ。



会話上手でもあるようだ。彼らは気さくに話しかけるのだが、聞くことが苦痛になるような話し方はしなかったという。
「以前、ご自分の経験談を話してくださいました。まず、「僕、会社を倒産させたことがあったよ」とおっしゃるので、わたしも「えっ?」と驚き、つい身を乗り出してしまいました。すると、その反応をご覧になって「自己破産もして大変だったが、なんとか再起できた」と、その間の経緯を短くながら、とてもおもしろく語ってくださいました」
まず、相手の注意喚起を促し、興味を引いたら詳細を話していく。新聞の紙面をいけば、見出しで目を引き、本文を読ませるといふ流れだ。昔話のように最初から状況を詳細に伝えていく話し方では、相手に興味がなければただの無味乾燥な話。そのうえ、長々と話している本人の印象や評価さえ悪くしかねない。
「ビジネスマナーに『電話は三コール以内で応答』というのがあります。一秒のデッドゾーンと呼ばれるもので、これ以上待たせると、相手はイライラを募らせます。同じように長い話も相手を疲れさせてしまいます。ビジネスエリー

トの方々には、「オレの話を黙って聞け」という上から目線ではなく、まず相手の興味を引いたうえで、コンパクトにまとめることが非常に上手なのです」
彼らは、アイコンタクト、引きつける話題、「ありがとう」で相手を巻き込み、ファンに取り込んでいく、まさに「女たらし」ならぬ、「人たらし」なのである。