

「美人CA」に学ぶ

Mission
13

CA流 コミュニケーション術



子ども時代、親に隠れてこっそり観ていた『スチュワーデス物語』(TBS系列)に洗脳され、CAに憧れを抱いていました。先日新聞の取材で日本航空に行った時は、無理にお願いして現役CAさんのおだんごヘアに触らせてもらい、カチカチのハードな触感に高揚。そしてファーストクラス用の訓練を一瞬のぞいた時に、あまりの上玉揃いに、腰が砕けそうな衝撃を受けました。スキがまったくないパーフェクトな美貌、そして脚線美……究極の女子力に圧倒されました。

そんな雲の上のファーストクラスで実際にお仕事されていた元CAで起業家の美月あきこさんに、今回はCA直伝の処世術や美容法などを伺って参りたいと思います。ラジオの仕事でも一度お会いしましたが、美月さんは女優級のアンチエイジング美女(バブルの時代を突き抜けたそうですが、とてもその年代に見えませんが)。久しぶりの再会に心をときめかせオフィスに伺うと、ブリリアントな笑顔で出迎えてくださいました。飛行機の入り口でこんな笑顔で出迎えられたら、どんな乱気流も至福感で乗り切れそうです。「第一印象は大切です。それに、

ドアのところでは何万人もの方をお迎えしていたら、インスピレーションでどんな方かわかるようになりました」と、実はスピリチュアル感性もお持ちの美月さん。人相学の勉強をしてさらに知識が深まったそうです。「死相が見えたお客さんがフライト中に亡くなったこともあります。色相や浮気性も顔に出ますよ」。

ところで、ファーストクラスに乗るような成功者に共通する人相はあるのでしょうか? 「成功した人は眉間の色つやが良くてピカピカに光っています」。

美月さんによると、ファーストクラスの乗客は一部の勘違い芸能人などを除き、素晴らしい人格者揃いだそうです。ビジネスやエコノミーと比べると、対人コミュニケーションのレベルが違うとか……。美月さんから伺った格差社会の実態をまとめてみます。

●ファーストクラス

お客さんのほうから笑顔で挨拶してくださる。コートや鞆など、自分の持ち物を丁寧に扱う。CAに何か渡す時にも持ちやすい向きにし

①おだんごヘア
新人かベテランかで、髪の間詰め方は違っているそうです。新人はシンブルなおだんごで、先輩は夜会巻きなど複雑なスタイルに挑戦。

②美月あきこ
大学卒業後、17年間国際線キャビンアテンダントとして勤務。機内での106万人にも上るファーストクラスVIPへの接客経験を生かし、航空会社退職後は本を出版したり、人材育成コンサルタントとしても活躍。著書に、14万部突破した『ファーストクラスに乗る人のシンブルな習慣(祥伝社)』、『たった1分でうつけ、30分以上会話がづく話し方』(ダイヤモンド社)などがある。

③死相
顔から眉間にかけての部分に、黒いすだれのような線(細い影)が見えたら死が近いとか……。そんな人ばかり乗っている飛行機は、危険なのでキャンセルしたほうがよさそうです。

④色相や浮気性
目の下の涙堂が発達してブクブクに膨らんでいると、性欲が強いそうです。また、男の浮気の数値は笑った時に出る目尻のしわの数に表れるとも……。『潮流スターのリュ・シウォンが好きなんです。目尻のしわがすごいので、浮気性だな、と』(美月さん談)言われてみれば、ロンブーのA氏とか気の多そうな目尻です。

⑤勘違い芸能人
某演歌歌手は、エコノミーから来た付き人に、靴下を脱がしてもらい、さらにはかせて

てくれたり、こまやかな心遣いができる。紳士的で、常に穏やかな精神状態を保ち、決して威張らない。なんにでも好奇心旺盛で、メモをよく取る習性がある。ファーストクラスはアップパーな人同士の社交場になっているので、人脈を作りたくて借金して航空券を買って乗っていた人もいたとか。

●ビジネスクラス

挨拶は自分からしないところか、軽く無視。ことあるごとに自分の役職やカードのステイタスをひけらかす。ファーストクラスへのコンプレックスが強いせいか、自分を認めてほしい、特別扱いしてほしい欲求が強い。仕事で忙しいのをアピールして、フライト中も携帯の電源ON（違法行為です）。横柄な態度でCAを秘書扱いして、重い荷物をハットラックに上げさせる人も。実は一番扱いが難しい客層。たまにアップグレードしてファーストクラスに乗ると挙動不審に。

●エコノミークラス

シャイな国民性から、ビジネスと同じく、挨拶はなしで目も合わさ

ない。観光で乗っている人は普通だけれど、男性客にマナーの悪い人が多い。「おい、姉ちゃん」とCAに呼び掛けるのはしょっちゅうで、「ガイドさん」と間違っている人も。呼び止めるために、CAのエプロンのひもを引っ張ったりする。特別なサービスを受けることは放棄しているが、騒いだりして注意しなければならないことも。

エコノミーしか乗ったことがない身としては恐縮のきわみです。いつも「燃料代にもならなくてすみません」という申し訳ない気持ちで搭乗しています。携帯電話の電源を入れたままの客を見つけたら注意したり（墜落の恐怖から）、少しでもCAさんのお役に立ちたいと考えております。ところでCAさんは、マナーの悪い客にどう注意されているのでしょうか。「エコノミークラスの女性の団体で『カンパニー！』と叫んで大騒ぎされてる方がいて、ほかの乗客からもクレームがあり、注意しなければならなかったんです。いきなり『静かにしてください』と言うと気を悪くされるので、まずは普通の世間話から始めました。5分10分話をして、仲間みたいになつたところで『ボリューム下

もらっていたそうです。また、ある女優は、子ども3人が機内で騒いでいるのを放置。あまりかたがた注意したら激怒したとか……。

⑥挙動不審

美月さんが見た中で印象に残っているのは、ファーストクラスにきたはいいものの、座席の使い方がわからなくて、でたらめにボタンを押しまくっていたら、椅子が突然ベッドに展開した衝撃で、カッラが取れて後ろの乗客の機内食の中に落下してしまった男性客だそうなんです。

げましょうか』と、ボス格の人に言ったら聞いてくださいました」。さすがプロの技です。

CA大奥で習得した、女社会の処世術とは？

CA時代、美月さんは女性の心をつかむ処世術を習得されたようです。「ご夫婦のお客様の場合、必ず奥様とお話しするようにします。ご主人と話すと、敵意を持たれてしまいます」と、女性の扱いには慎重です。CAの世界も女社会ですが、先輩や後輩との関係で学んだ人間関係を円滑にする方法があ



丹田に力を入れて、足から頭頂部まで一本の線で吊られたことを意識してまっすぐ立つのがCAの姿勢です。CA立ち&CAメイクで美月さんとツーショット。

ったら教えてください。「基本的に体育会系なのですが、先輩が前を歩いていたら走って追い越して、くるっと振り返って挨拶してました。あと

は、女性はチャホヤされたいので、ホメるのが重要です。姐御肌の人は面倒見が良いので、一度打ち解けたらかわいがってくれます。仲良くなったら後ろ盾も付きますし。フライトの前には、怖い先輩に手紙を書いたりしましたね。クッキーを添えたりして。フライトのスキル以外にも、立ち回り力が必要でした。起業家になってからも、このテクは役に立っています。名刺交換した後、女性起業家の先輩には手書きのポストカードを送っています。男性には勘違いされても困るので特に送れません（笑）」と、美月さん。怖い女性の心をつかんだ時は、男性が無理めの女性を落とした時のような快感が得られそうです。女性に好感を持たれるクラシカルなCAメイクも教えてもらい、対人関係への自信がUP。昔対談で冷淡だった女性文化人の顔が数人思い浮かび、手紙を書いてみたくなりました。しかしそれ以前に、ここ数年、自分のほうがよく若い女性から手書きの手紙をもらっているような……。もしかして「怖い女」と思われているのでしょうか……。反省して態度を改めます。



▶ちなみにこちらは、CA立ち。この姿勢を笑顔で長時間キープするのは至難の業です。

①CAメイク
口角を引き上げながら、赤いリップを筆で塗ると明るい印象に。チークは頬骨の高い部分にのせ、Tゾーンと目の下、額の先にホワイトパールを入れると立体感が出ます。アイラインは黒目の上に描くと好かれやすい顔立ちに。髪は清潔感を出すためにおでこを出し、ピンで留めます。流行を追っていないので、年配の女性にも好感を持たれるメイクです。しっかりめメイクは薄暗い機内でも映えます。

【教訓13】女性を征する者が、仕事で成功する

