飛行機のファーストクラス客

共通項は好印象・紳士的

▲物を大事に・自然な気遣い
▲笑顔絶やさず・いい姿勢

ファーストクラスで世界を飛び回り、社運を賭けた大型案件を次から次へとまとめていく――。誰もが一度はあこがれる理想のビジネスエリート像だが、実際に飛行機のファーストクラスに乗る人にはシンプルな共通点があるという。人材開発支援を手がけるヒューマネックス（東京・港）の美月あきこ社長に、ビジネスの成功者が日常実践している「習慣」について聞いた。

美月　あきこ氏（みづき・あきこ）日本航空などで国際線の客室乗務員として17年間勤務し、多数の乗客に接してきた。2006年、人材開発支援会社のヒューマネックス設立。現在42社にサービスを提供するほか、総合情報サイト「オールアバウト」の「ビジネスマナー」も担当する。著書に「たった1分でうちとけ、30分以上会話がつづく話し方」などがある。

基本動作、参考に

美月氏は国内外の大手航空会社で客室乗務員として働き、多くの企業経営者や著名人に接してきた。その経験をもとにまとめたのが「ファーストクラスに乗る人のシンプルな習慣」（祥伝社）だ。「ファーストクラスで学んだ成功術を紹介したくて書いた。まずは形だけでもまねてみるといい」と美月氏。〝ビジネスエリート〟の所作や基本動作は多くのビジネスパーソンにも参考になるという。

印象を左右するのは姿勢の良さだけではない。美月氏は「何より笑顔とアイコンタクトが大事」と指摘する。たとえば飛行機に乗り込むとき、客室乗務員のあいさつに返事をしなかったり、恥ずかしがって目を合わせないようにしたりしていないだろうか。ファーストクラスの乗客は「誰に対しても笑顔で、自分から進んで相手の目を見てあいさつをする」という。

相手の出方を待つのではなく、自分から一歩前に出て積極的に声をかける。「初対面なのに、皆さんすごく人懐っこい。こうした基本動作が人脈の広さや交渉力につながっている」と美月氏。逆に、どんなに見た目の第一印象が良くても、笑顔とあいさつを忘れれば、せっかくの好感度も下がってしまいかねない。

機内では客室乗務員に、ちょっとした会話や質問をする機会も出てくる。そんなとき、ファーストクラスの乗客は「全員がお気に入りの自前のペンを持っていて、どんな小さなことでも、どんどんメモを取りながら会話をする」と美月氏は指摘する。

あるとき、担当した乗客から「現地では、どこでどんなお土産を買えばいいかな」と聞かれたことがあったという。美月氏は「うんうん、それで？」とメモを取りながら聞いてくる相手に引き込まれ、結局30分近く話し込む。「メモを取るということは真剣に話を聞いている証拠で、相手もどんどん知っていることを話してしまう。成功者は人にやる気を起こさせる名人だ」と分析する。

また、ファーストクラス客は「自分の衣類や持ち物を本当に丁寧に扱う」（美月氏）。コートや上着を預ける際も、客室乗務員がハンガーに掛けやすい向きにした上で「よろしくね」と一言添えて手渡す。座席の背もたれに掛けっぱなしにしている人はまずいないという。

周囲へ気配り

家族を大事にしている点も共通項だ。男性客からよく聞かれるのは「妻へのプレゼントは何がいいかな？」。手帳に挟み込んだ家族の写真をニコニコしながら眺める人もいたという。身近な人やモノを大切にし、周りへの気配りも欠かさない。こうしたことが普通にできる人は、同僚や部下も自然と大切にしているのではないかと美月氏はみている。

機内での立ち居振る舞いも参考になる。「ファーストクラスの男性客は決まってレディーファースト。客室乗務員に対しても背後から声をかけることはない」と美月氏。これは日常でも同様で、たとえばエレベーターに乗るとき、無意識に女性の後ろに立ったりすることはないだろうか。

「女性の背後は『恐怖の位置』といってマナー違反になる。ビジネスエリートはこうした気遣いを自然にできるところが違う」と美月氏は指摘している。

クレームの伝え方もいたってスマート。プロの客室乗務員も時には、揺れで飲み物をこぼしてしまうなどのミスをする。しかしファーストクラス客は感情的にならない。その場はいったん収め、タイミングを見計らって「さっきのことでちょっと話があるんだけど、今いいかな」と声をかけてくる。冷静に、しかも予告した上で伝えることは相手の緊張を和らげ、問題対応への義務感を責任感へ変える効果がある。

飛行機を降りる際も慌てない。優先的に乗り降りできるファーストクラスでも、時には他のクラスの客とタイミングが一緒になることがある。ビジネスエリートほど時間に追われているはずだが、多くの人が「お先にどうぞ」と道を譲るという。そして最後まで客室乗務員に対し、笑顔で「ありがとう」を忘れない。成功者は「周囲の人をうまく味方にしてしまう力が自然に備わっている」（美月氏）ようだ。

ファーストクラス客の特徴

時間管理法、お手本に

そもそも飛行機のファーストクラス運賃はいくらかかるのか。たとえば、成田―ニューヨーク線。日本航空のホームページによると、ファーストクラスの普通運賃は約200万円。ビジネスの2～4倍、エコノミーの5～9倍の値段だ。

機材や飛行区間によっても違ってくるが、美月氏によると「ファーストクラスは300席の中型機で9席というのが一般的」という。つまり全体のわずか3%。「世界的な不況に突入した現在でもファーストに乗り続けられる常連客は、正真正銘のビジネスエリートといえる」（美月氏）。

ファーストクラスを選ぶ理由は「携帯電話もかかってこないプライベートな時間を個人ごとに自由に使える」（美月氏）からだ。搭乗後すぐに「機内での過ごし方」を事細かに書いたスケジュール表を渡す人がいたり、13時間のフライトで8冊の本を読破するなど情報のインプットに集中する人がいたりと、時間の使い方や管理法でも学べることは多いという。

ファーストクラスは多くのビジネスパーソンには高根の花だが、高い対価を支払っても、利用するだけの理由はそれぞれあるようだ。

（阿部哲也）

(C)日本経済新聞社 無断複製転載を禁じます。