マイナスイメージも
気にせず笑いにしよう!

相手だけではなく自分の緊張を解くネタをもつ

取材・構成 川端隆人
写真撮影：丸谷裕一

美月あきこ

CA-STYLE主宰／元国際線キャビンアテンダント

大学卒業後、17年間、日系および外資系エアラインにて国際線キャビンアテンダント(CA)として乗務。機内での 106万人にものぼるファーストクラス VIP・乗客への接客から、プライベートの合コンまで、数々の初対面の出合いの日々を送る。2004年、ヒューマンリソース開発の会社を立ち上げ、現在は就職・転職を支援するスクールを運営するかたわら、人材育成コンサルタントとして、研修・講演で全国を飛び回る。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』(ダイヤモンド社)などがある。

ちょっとした失敗は緊張を解くのに使える

国際線キャビンアテンダント(CA)として十七年のキャリアを積んだ美月あきこ氏は、ファーストクラスのVIPをはじめとする多くの乗客に接してきた経験をもつ「初対面の女王」だ。本企画で教えを乞うのにもっともふさわしい方の一人だろう。

ところが意外にも、取材は「私がいちばん緊張してるかも……」という美月さんのひと言から始まった。

＊

——美月さんほど場数を踏んでこられた方でも、初対面では緊張するものなのですね。

美月 もちろんです。

初対面は相手のことがわからないので、私のような図々しい人間でも、やはり緊張します。(笑)

といっても、緊張しているのは相手も同じ。だから正直に「緊張しますよね」といってしまうのがいいと思います。すると相手も「そうですねえ」とうちとけてくれて、互いの緊張が解けますから。

それと、失敗を気にしすぎないことも大事ですね。これは私の失敗談なのですが、講演会で演壇に上がる途中、つまずいて転びかけたことがあったんです。

——非常に気まずいですね。

美月 聴衆の皆さんも「みてはいけないものをみた」という感じで(笑)。ところが、そのおかげで一気に雰囲気がよくなりました。「事件」を共有したことで、一体感が会場に生まれたんです。結局、そのときの講演は大成功でした。

——ある程度の失敗は、むしろプラスに働くこともある、と。

美月 そうですね。名刺を落とすとか、言葉遣いを間違うとか、緊張する場面での失敗が相手との距離を縮めてくれることもあります。私はそれを「ちょいアホ力」と呼んでいます。

間抜けな部分も含めて、普段の自分が出せれば「いい空気」をその場につくれます。

初対面ではそれが第一。正しいマナーや営業トークといった「道具」を使うのは、そのあとで考えればいいのです。

ファーストクラスのお客様をみていても、ビジネスマナーは二の次ということがよくわかります。

ファーストクラスでは、搭乗したら、まず近くの席にいるほかのお客様に挨拶をされる方が多くいらっしゃいます。それをみていると「正対して名刺交換」という堅苦しい感じでは全然ありません。斜めの位置から近づいて、にこやかに話しかけるんですね。しかも、なぜか必ず、少し口が開いているんです。

私も接客するときに真似してみてわかったのですが、こちらの口が開いていると、相手もつられて口を開けることが多い。そして、口を開けると、自然に全身の筋肉が緩みます。そうすると、お互いにリラックスできて、話しやすくなるのです。

接客というのは、要するに相手が何を求めているのかを察知して応えること。だから、まずは「いい空気」をつくって、お客様に安心して自分を出していただくことが大事です。営業などの初対面のシーンでも同じだと思います。

——いい雰囲気がつくれたところで、次に「初対面では何を話せばいいのかわからない」という悩みもあるのですが。

美月 基本的には、天気とか、「素敵なビルですね」とか、何でもない話でいいと思います。でも、「そういう気軽な雑談が苦手で……」という方は多いですね。

——まさにそうです。とくにアドリブが難しい。

美月 たとえば営業をなさっている方なら、「商品以外に相手に与えられるもの」を考えてみるといいと思います。

商談のなかで一緒に笑える瞬間があったら、「この人と時間を共有できてよかった」と感じますよね。そうすれば、「また会いたい」と思ってもらえます。たとえ商談が進まなくても、それだけで初対面としては大成功でしょう。

そこで、笑いを生み出せるネタをあらかじめ用意しておくというのも一つの手です。

——具体的にはどんなネタを?

美月 私が担当した、とても体格のいいお客様が、ジャケットを私に預けながら「コートにみえるけど、ジャケットだから間違えないでね」とおっしゃったことがありました。自分の体型をネタにしているわけですが、これには思わず笑ってしまって、すぐにそのお客様のファンになりました。

マイナスイメージも含めて、自分が相手に与える印象を利用したネタを用意しておくのはとても有効ですよ。

うちとける話し方のヒント

- 初対面で緊張するのは当たり前
- 「ちょいアホ力」を使う
- 「ネタ帳」をつくっておく

どうでもいいネタでも意外と使えることがある

——経営者として、営業される側に立つことも多いと思いますが、やはり笑わせてくれる営業マンは印象がいいですか?

美月 最初の五分で笑わせてくれる人には、また会いたくなりますね。

最近みえられた営業マンの方とは、ミスタードーナツの「エビグラタンパイ」の話になりました。

「美月さんのご自宅って、あの辺りなんですね。近くにミスドがあるでしょう?」「ええ、あります」「エビグラタンパイがおいしいですよね。私も先日、注文したんですが、標準だと三つ入ってるはずのエビが一つしか入ってなくて。悲しかったです」「そうですか……。というか、なんで標準では三つ入ってるって知っているんですか?」と盛り上がったんです。

そのときは具体的な商談を進めたわけではないのですが、笑わせてくれた人には「また会いたい」と思いますし、「何かあったら声をかけよう」と思いますよね。

このエビグラタンパイの話がいい例ですが、ほんとうにどうでもいいことでもネタとしてストックしておくと役に立ちます。「ネタ帳」をつくっておくのもいいでしょう。話題をストックしておけば、相手がよく知っていることや自分との接点になる話題を見つけやすくなりますから。

——ネタのストックがあっても、肝心なところで思い出すのが難しい気がするのですが。

美月 それは慣れです。初対面の場数を踏んで練習すること。

私の場合、CA時代には合コンによく参加しました(笑)。それが「初対面」の練習になったと思います。

もちろん、合コンのように特別な場を用意しなくても練習はできます。犬の散歩中にすれ違った人に挨拶をしてみるとか、エレベーターで知らない人と二人きりになったら「こういうときって、気まずいですよね」と話しかけてみるとか。

——日ごろのちょっとした心がけが大事だということですね。

美月 そう、ちょっとしたことなんです。ファーストクラスに搭乗される成功者の方々は「自分から声をかける」「笑顔で接する」「『ありがとう』という」といった、誰でも真似できるけれども、なかなかできないことが、習慣になっているんですね。

ビジネスでもプライベートでも、日頃から知らない人とコミュニケートするように行動を変えていくことで、徐々に初対面が得意になっていくと思いますよ。

でも、とくに若いビジネスパーソンには合コンをぜひお勧めしたいですが。(笑)

——ところで、合コンでCAの皆さんに評判がよかった男性はどんなタイプですか?

美月 相手を立てられる方、これに尽きます。私たちの話をじっくり聞いて「大変なお仕事ですよね」「頭が下がるよ」と敬意を払ってくださるタイプです。

——これまた、初対面のコツとして非常に参考になるお話ですね。

美月 実際、そういう人は「いま、どうしているの?」と聞くと、たいてい出世しています。

逆に、「俺は○○大学を卒業していて……」「いま十億の仕事をしているんだ」と自慢が多かった人はそうでもないんです。(笑)

名刺を落とすとか、言葉遣いを間違うとか、緊張する場面での失敗が相手との距離を縮めてくれます。

初対面に強い人vs.弱い人

強い人	弱い人
普段から、知らない人に自分から話しかける習慣を身につける	普段から、知らない人に自分から話しかけようと心がけていない
初対面のとき、「緊張しますよね」と話しかけたり、失敗したらそれをきっかけにして、「いい空気」をつくる	初対面のとき、緊張してビジネスマナーや営業トークをきちんとしようとするあまり、「いい空気」がつくれない
自分の印象を利用したネタで笑いを生む。また、どうでもいいネタでも盛り上がることがある	笑いを生んだり、盛り上がったりすることができない

資料：美月あきこ氏へのインタビューをもとに、編集部が作成