

税理士のひとりごと

税理士の佐藤です。昨年末は海外で航空機事故が続きました。我が国でもちょうど一年前に羽田空港で起きた JAL 機と海保機の



衝突事故は皆さんも鮮明に覚えているでしょう。当時、英メディア BBC は客乗員 379 人が全員脱出したことにつ

いて、「多くの乗客乗員がいたのに脱出できたのは奇跡的だ」と称賛しました。

専門家の話として「マニュアル通りの避難を遂行することができたのは客室乗務員が訓練に、どれだけの時間を費やしてきたのかを思い知らされた」などと伝えました。その上で、脱出の際に手荷物などを持つ乗客がいなかった事が迅速な脱出につながったと分析しています。

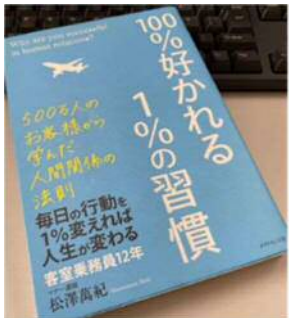
つまり、最悪の状態を想定した乗務員(社員)の日ごろの訓練及び乗客(顧客)の正しい行動が奇跡を起こしたと言えます。

常日頃からの教育(社員と顧客への徹底)の大切さを実感します・・。

毎日の行動を 1% 変えれば・・

ANA の客室乗務員(以下 CA)だった松澤さんは「人の思いや気持ち(内面)は、日常の行動(外面)にあらわれる」と言います(「100%好かれる 1%の習慣、松澤萬紀、ダイヤモンド社」)。

筆者は 12 年間の CA 経験の中で歌手の松田聖子さんに CA としての当たり前の行為に対しての「笑顔でありありがとうございます」との感謝を伝える振る舞いに一瞬で心をつかま



れたと語っています。

彼女は「相手がどう思うか、何をすれば相手が喜んでくれるか」を察する「相手を気づかう心を天性」として持っており、その言葉や行動で多くの

ファンに慕われるのだらうと感じたようです。

このような習慣をもった人は、ほぼ 100%に近い確率でどんな人にも好かれますが、その

ような習慣を持った人は、わずか「1%」ぐらいでしょう。筆者はその「1%」の習慣が人生を変えると言います。

クレームから学ぶ

筆者が新人 CA だったころ、ある客から新型機になって「座席前ポケットが使いにくい」とのクレームを受けました(ゴム製からプラスチック製の変わったため)。

筆者はポケット内の機内誌等が邪魔で収納できない事がそのクレームの本質と理解し、必要のない中

のものをお預かりしますと伝えると、その客は、僕が「使いにくい」と言った時に、どうして「そうですね」と

言えないのですか、「事務的で不愉快だ」と憤慨されたそうです。その客は「使いにくいポケットをどうにか対処してもらいたかった」のではなく、「ただ自分に同意し、自分の気持ち



を理解して欲しかった」のがクレームの趣旨だったのです(めんどくさ～)。

理不尽なこのクレームを通して、筆者は自分に「同意、共感、理解、賛同」をしてくれる人を味方だと感じて好意をいただくのが人の本質だと悟りました。そこで「そうですね、本当に使いにくくて申し訳ありません」と相手の「気持ちを気づかう心」が足りなかったと反省したそうです(大変ですね・・・)。実際、この習慣を身に着けられたら人生が変わりそうですが・・・。

3割多くほめる

ANAでもヨーロッパ圏でその国のCAを採用しています。教育訓練を行っている筆者の先輩は「日本人クルーを教育するよりも、はるかに大変」と感じていたようです。

ある時、訓練生から、どうして日本人は「できていないこと」ばかりに目を向けるのですか、私たちにも「できていること」だってたくさんあります「できていることを褒めず、できていないことばかり注意し、叱るのはなぜですか」とのクレームがありました。

その先輩は「厳しく叱責すると、相手の自尊心が傷つき、自信を失ってしまう」、一方「良い点を褒めて激励」する方が、相手のやる気を引き出す事につながると気づかされたようです。人は誰でも「褒められたい」、「認められたい」と望んでします。「相手の良いところや「優れているところに目を向けて、素直

な気持ちで褒めて見ましょう」と筆者は語り、「3割多く褒める習慣」で自身は人生が変わったと実感しているようです・・・。

「理解」と「誤解」

筆者は地上勤務の上司とフライト勤務の自分との考えの違いでトラブルとなった経験があります。そこで、自分と「すべて同じ経験を積んでいる他者」はいないので「人と人が、100%理解し合える事は不可能だ」との結論に達しました。

嬉しかった経験、楽しかった経験、悲しかった経験、辛かった経験を通じて、趣味・趣向、性格や考え方が決まります。たとえば「好きな歌」との質問に、ほとんどの人が違う歌を思い浮かべるはずです。

筆者はある人から「理解は偶然起こり、誤解は必然に起こる」との言葉を教わりました。「話し手の言いたいことが、聴き手に正しく伝わるのは」偶然にすぎず、むしろ「正しく伝わらない」事の方が多いのです。その人の経験が違えば、理解の仕方も変わります。つまり「誤解されるのが必然」で、最悪の場合、真逆の意味として伝わる事もあるのです。

それから筆者は「誤解は必然に起こる」との前提にたち、言葉を省略したり、短くしたりせず、たくさんの言葉を費やし「できるだけ丁寧に伝える」習慣を心掛けるようになったそうです。

私たちも筆者の言う「1%」の習慣を身につければ人生が変わるのは間違いないでしょうが、その前に感情を抑えるストレスに打ち勝つのはどの様な訓練が必要なのでしょう・・・。

人生の悩みのほとんどは、誤解から起こるのじゃないかと思うわ

(赤毛のアン)

編集後記：

長期休暇があると「カスハラが発生率が高くなる」ようです。日本ハラスメント協会の村寄要代表理事によると「連休中に気持ちが抜けて、我が出やすい時期になるからではないか」との事です。同じ人間でも、集団行動を守ったりする一方、自分勝手な側面があるのが人間の本質なのでしょう・・・(寿)。