



ひらほく新聞

発行所 読売センター平塚北部 (ひらほく) 山本 直 〒254-0013 神奈川県平塚市田村9-4-32 電話 0463-54-2807

「ひらほく新聞」で検索!
★感謝で10年目突入 117号★
<http://www.hirahoku.com/>
☆ぜひ、バックナンバーをどうぞ!

また会いたい と言われる人になる 人になる

ANA客室乗務員として12年勤務。500万人のお客様から学んだ人間関係の法則とは?毎日の行動を「1%」変えれば、あなたの人生が変わる。日本ホスピタリティ・マナー研究所・代表、マナー講師の松澤高紀さんの書籍、『100%好かれる1%の習慣』(「また会いたい」と言われる人になる39の習慣)よりご紹介いたします。

「人の思いや気持ち(内面)は、日常の行動(外面)にあらわれる」

12年のフライト生活を振り返ったとき、たくさんの方の笑顔が、いまも心に残っています。なかには「もう一度お会いしたい」と思う、素敵なお客様もいらっしやいます。

たとえば、歌手の松田聖子さん。私が松田聖子さんに惹かれたのは、彼女の振る舞いに、CAに対する気づかいが感じられたからです。そのひとつが、お礼のしかたでした。私がお茶をお出した際、彼女は、となりの席の方とお話をしていたにもかかわらず、可能なかぎり上体を私の方を向け、私としっかり目を合わせ、笑顔で「ありがとうございます。ありがとうございます」とお礼をしてくださいました。それも一度ではありません。フライト中、何度も同じよう

100%好かれる
1%の習慣

Why are you successful in human relations?

「また会いたい」と言われる人になる
39の習慣

毎日の行動を1%変えれば
人生が変わる

マナー講師 松澤高紀
人間関係 仕事 お金 健康 習慣
行動 気づかい マナー

におじぎをしてくださいます。そして、なんと飛行機を降りるタイミングにも、「おいしいお茶をありがとうございます」とお礼を述べてくださったのです。松田聖子さんの振る舞いに、本当に、一瞬で心をつかまれたのを覚えています。彼女が多くのファンに慕われているのは、「相手がどう思うか」「なにをすれば相手が喜んでくれるのか」を察する「相手を気づかう心」があり、それを言葉と行動に込める習慣を持っているからです。そんな人は、ほぼ100%に近い確率で、どんな人からも好かれます。ですが、その気づかいの習慣を持っている人は、わずかに「1%」でしょう。そして、やろうと思えばだれでも実行できる、たった「1%」の習慣です。

では、その人間関係の悩みをなくす「3つのポイント」とは?

【ポイント①】「だれにもできるのに、1%の人しかやらないこと」

起業家最年少で韓国の大統領表彰を受賞したベ・ドン Cholさんは、1分でも遅刻しそうなときは、必ず相手に電話を入れます。元首相の小泉純一郎さんは、食事のとき、相手に背を向けて割り箸を割ります(その理由は本書後述)。松田聖子さんは、私に対して「ありがとう」を何度も言ってくれました。いずれも、やろうと思えばだれにでもできますが、実行できている人は、わずかに、1%でしょう。

【ポイント②】「人から選ばれる人になる」

人は「好き」か「嫌い」を瞬時に判断し、「人を選んで」います。まさに「一事が万事」。私たちは、わずかにひとつの物事から、ほかのすべてのことを類推して考えることをします。だとすれば、まわりの人々から「良い意味づけ」をされ、「選ばれる人になる」ことを心がければ、人生が変わってきます。

【ポイント③】「毎日の習慣にする」

小さな習慣を、延々、長い時間積み上げてきたからこそ、「あの人は仕事ができる人」「あの人は丁寧な人」という印象を相手に与えることができるのです。

「また会いたい」と思われた数だけ、人生が豊かになる

人から「また会いたい」と思ってもらうためには、まず自分から「人のために行動すること」です。「相手に喜んでもらうこと」をほんの少し意識するだけで、自分を取り巻く人間関係が劇的に変化しはじめ、だれもが幸せになれると私は信じています。

以下39の学びより一語を紹介

機内で起こった「千羽鶴」の奇跡

同期のCAは、「お客様を持つ利他の心(他人の幸福を願う心)の強さに、「深く感銘を受けたことがあった」と話していました。東京から沖縄へ向かう機内で、高校生数人が、「おりがみの鶴」を折っていました。同期生が手術をすることになり、学校を代表してお見舞いに行くことになったものの、「千羽鶴が間に合わなかった」というのです。到着までに、一羽でも多く鶴を折ろうとする彼らに心を打たれ、彼女は「私たちも時間があたらしたら手伝いますね」と声をかけました。「機内で得た情報は、クルー全員で対処するため、周知させる」のが機内のルールです。すべての情報を共有して、クルー全員で、ひとつのフライトをつくり上げます。チームワークの善し悪しが、フライトにも大きく影響します。「千羽鶴」のことを知ったチーフパーサー(客室のCAを統率するリーダー)は、客室にアナウンスをかけて「高校生が、手術に向かってクラスメイトのために千羽鶴を折っている」ことを説明し、「どなたか、お手伝いいただける方はいらっしゃいますでしょうか?」とお客様に呼びかけました。すると、嬉しいことに、ほとんどのお客様が手を挙げてくださったのです。目的地へ着くころには、たくさんの人の思いが込められた「千羽鶴」ができあがったそうです。同期のCAは「知らない人同士でも、気持ちがひとつになれば、これほど大きなことができるんだ」と、この奇跡的な出来事に「胸がいっぱいになった」と話してくれました。私は、彼女がこのエピソードを聞いたとき、あたたかな気持ちに包まれながら、「だれかを助けたい」という思いは、伝播しやすい。「人のために、なにかをしてあげたい」という気持ちは、共感しやすいことを学びました。共感とは、「利己的な行動(自分のことだけを考える行動)」からではなく「利他的な行動(相手のことを気づかう行動)」から呼び起こされるのです。人間の心理には「返報性(お返し)の法則」というものがあります。常に他人に与えている人は、「返報性の法則」によって、いろいろな協力を得やすい。だから、人生が好転していくのだと思います。大きな行動でなくてもいい。ほんの少しのことでもいいのです。「電車の席を譲る」「自分から挨拶をする」「「自分から連絡する」「「ありがとう」を、いつもより1回多く言う」。見返りを求めずに、「与えよう」の気持ちで行動すること、私は「幸せ貯金」と呼んでいます。人に対してプラスの行いをすることで、結果的に、自分もたくさんものを与えられる。つまり、「人から応援される」ようになるのです。

「人生を照らす言葉」

国際コミュニケーション学会

名誉会長 鈴木秀子

与えられた力を 信じて 歩んでいく

文学には人を励まし、勇
気づける不思議な力があり
ます。壁にぶつかった時な
ど、心に留めておいたこれ
らを口ずさむことで大きな
力が得られるでしょう。

以下にご紹介するのは、
高村光太郎のお馴染みの詩
です。中学校の国語の授業
で教わった記憶が甦る方
も多いに違いありません。

道程

僕の前に道はない

僕の後ろに道は出来る

ああ、自然よ

父よ

僕を一人立ちさせた

広大な父よ

僕から目を離さないで

守る事をせよ

常に父の気魄を

僕に充たせよ

この遠い道程のため

この遠い道程のため

いろいろな人生経験を積
んだ上でこの詩を読むと、
中学生の時に読んだ時とは
また違った感慨が得られる
ことと思います。芸術や文
学が持つ力はまさにそれな
のです。

私たちは自分で選択しな
がら人生を歩んでいかなく
てはいけません。そこにそ
れぞれの道が生まれます。

ただ、この詩はしゃかりき
になつて道を開くというイ
メージとは少し異なりま
す。むしろある種の心の余
裕さえ感じ取ることができ
るのではないのでしょうか。

この詩で言う「父」とは
肉親の父親というよりも、
むしろ人間を超えた大きな
力、神と捉えるほうがいい
かもしれません。「ああ、
自然よ／父よ」という感嘆
からは、人間が宇宙の力
によつて生かされ、支えら
れ、満たされて生きている
ことを高村がはつきりと感
じ取っていたことが分か
ります。

人それぞれいろいろな生
き方があるにせよ、その後
ろでは大きな力が働いて見
守ってくれている。そして
進むべき道を整えてしてく
れている。そういう存在に深
い信頼を置いて力強く人生を
歩んでいけたら、こんなに
安心なことはありません。

私がお伝えしたいのは、
神頼みをしながら何の目標
も持たずに生きていくこと

ではなく、自分の中には思
つてもみない大いなる力が
与えられていることを信じ
て、自らの力で人生の山坂
を超えていくことです。そ
して、その力は厳しい状況
にある時にこそ気づくこと
ができるのです。

自分を受け入れた上で大
いなる力が眠っていること
を信じて常に前進してい
く。と同時に常に足元にあ
る幸せを感じ取り、喜べる
力を高めていく。詩が伝え
ているメッセージはそれだ
と思います。

私たちの生活は、一日一
日だけを見れば、平凡で何
もよいことが起きていない
ように思えるかもしれませ
ん。しかし、心の目を開い
て見れば、この世の中は光
りに満ちていることに気づ
くでしょう。こうして命が
与えられていること、愛す
る家族や仲間が共にいてく
れること、それ自体が尊い
奇跡なのです。そのことを
自覚できた時、そこに人間
や自然との深い絆が生ま
れ、より心豊かで幸せな人
生が開けていきます。(終)

.....

◎松下幸之助の名言
『自分には自分に与えられ
た道がある。天与の尊い道
がある。どんな道かは知ら
ないが、ほかの人には歩め
ない。』自分に与えられた
道、しっかりと歩みましょう。

デフ・ヴォイス

デフ＝聴こえない人。

「ろう者」とは、耳の聴こ
えない人を指す言葉で、ろ
う者自らが、自分自身に誇
りを持って呼ぶ呼び方。そ
して、聴こえる人を「聴者」
と呼ぶ。

読売新聞社も主管として
関わる第6回ビブリオバト
ル（パトラーと呼ばれる発表者が
お気に入りの本を持ち寄り、順番
に5分間、本の魅力を語り、その
後2〜3分間参加者からの質問に
答える）決勝大会の記事が
2月22日特集されていた。

優勝者は、埼玉県立春日
部女子高1年の印南舞さ
ん。彼女が紹介した本が、
「ろう者を扱った作品です
が、障がいを持つ、持たな
いにかかわらず、対等な目
線で描かれています。誰も
が共感できる本です」と伝
えた、丸山正樹著『デフ・
ヴォイス』という書籍。

心のこもった素晴らしい
プレゼン動画に感銘を受
け、翌日すぐに書籍を拝読。
ジャンルはミステリー。

「ろう者」の家族の中で唯
一耳の聴こえる人（＝コー
ダと呼ぶ）、主人公荒井の
葛藤。彼女のお勧めどおり、
大切なことが一杯詰まった
感動溢れる最幸のストーリ
ーでした。私からもぜひひ
お勧めします。

※決勝大会の
動画はこちら↓

仕事徹底

働イエローハットの創
業者、鍵山秀三郎さんの座
右の銘を毎月ご紹介してい
きます。

十年
偉大なり
二十年
畏るべし
三十年
歴史なる

どんな些細なことでも、
本気でやり続けると思
いもかけない大きな力
になります。大切なこ
とは、いま自分ができ
ること、心を入れて取
り組むことです。

優先順位付け

先月号に続き、評論家、
勝間和代さんの教えより

優先順位付けを習慣にす
ると、お金と時間に余裕が
できる。最も大事なことは、
やらないことを決めるこ
と。どうしてかという点、
時間もお金も誰もがキャパ
シティが一定で、そこに優
先順位が高いものをいくつ

か入れると、それだけで満
杯になってしまつて入らな
い。お金でも時間でも2割
くらい余裕を持つておくこ
とが必要（余裕率）。

なのでやる気とかお金と
か、キャパシティのなかで、
どれが自分にとって重要
で、どれが重要ではないの
か、その重要ではないこと
を止めていくというのが優
先順位付けのすべて。

優先順位付けが苦手な人
はある意味、慎重な欲張り
さん。つまり、慎重だから、
ココで何か切り捨てしま
つたものが、あとで何か起
きたら困るんじゃないかと
いうのが慎重派、そして欲
張りさんというのは、あれ
もこれもどれも達成したい
から、自分にとって本当に
必要なものを絞り込むこ
とができない。

一生涯だけでなく、たと
えば一日で考えてみると、
その日によって最優先事項
とは何かを朝起きた時まず
決める。そのように一日一
個最優先事項を作つて、そ
れに対して他の予定が干渉
しないようにとか、あるい
は時間が一緒にならないよ
うにとかして、まずは一日
の優先順位付けができるよ
うに習慣にする。そうして
その後、少し長い一週間
でもできるようになってく
る。いずれ一ヶ月でもでき
るようになる。（おわり）

編集後記

勝間さんは、一日の時間
のなかで最も重要なのは、
『睡眠時間』だという。や
ることの優先順位付け以前
にまず、しっかりと質の良
い7〜8時間の睡眠時間を
確保することが最重要。こ
れを疎かにすると、免疫
力やメンタル、運動能力の
低下のみならず、かえつて
仕事のパフォーマンスを落
とし、更にはその日常的な
ストレスが老化の速度を速
めることにもなるという。

以前、マインドフルネス
を紹介したが、脳は睡眠中
もあれこれフル稼働。なら
ば、特に寝る前、どんな風
に眠りに着くかが重要にな
る。10数年前に出会った作
家、和田裕美さんの教え。
日々、ほんのちよつとした
ことでも、毎日その日あつ
た「よかつた」出来事を「よ
かつたノート」に記してい
く。そして、辛い、苦しい
出来事があった時、もし、
泣いて眠ってしまったら、
確実に翌日もそのまま始ま
る。なので寝る前に「よか
つたノート」に目を通す。

自分にはこんなにもいいこ
とが一杯ある！と気持ちを
リセットして眠るといふも
の。別な方の書籍でも、同
様な話題に出会い、昨今令
和改元時より「よかつた日
記」を続けている。継続は
力なり。いかがでしょうか。