



『JAL ファーストクラスのチーフ CA を務めた「おもてなし達人」が教える“心づかい”の極意』(江上いずみ/ディスカヴァー・トゥエンティワン)

朝日新聞、産経新聞で取り上げられた「おもてなし」のプロ・江上いずみが、ビジネスの現場や日常の人間関係でも使えるワンランク上の「心づかい」のコツを教える『JAL ファーストクラスのチーフ CA を務めた「おもてなし達人」が教える“心づかい”の極意』が、2016年10月21日(金)に発売される。

相手から求められて動くのは「対応」、それに対して、こちらから働きかけるのが「心づかい」。同書はCAとして、そして「先任客室乗務員(チーフパーサー)」として30年にわたり18,525時間を乗務、現在は「おもてなし学」の教鞭をとる「心づかいのプロ」が、世界に誇る「心づかい」7つのルールと30の習慣を教えてくれる。

おもてなし達人の「心づかい」7つのルール！

- ルール1 相手の時間を大切にする
- ルール2 相手に恥をかかせない
- ルール3 相手に関心を持って寄り添う
- ルール4 「観察、状況認識、想像、判断、行動」の流れが基本
- ルール5 「ほめる風土」の醸成からはじめる
- ルール6 心づかいの表し方は一律ではない
- ルール7 誰かの一番が、ほかの誰かの一番とは限らない

どのルールも、江上が CA として働いていた時に経験した事例をベースに、「心づかい」の原則とスキルが集約されている。具体的な事例は全て飛行機内で起こったことが取り上げられているのだが、そういった事例は飛行機内という特殊な空間だからこそその出来事では決してなく、あらゆるビジネスに通ずるもの。

実際に江上は、乗客にはもちろんの事、同乗したすべての CA にも最高の「心づかい」を向けるように気を付けてきた。そういった努力が CA のにこやかなサービスを生み、結果として乗客に心地よい空間を提供することに繋がるのだ。

これから社会人の一歩を踏み出す人、さらにワンランク上のビジネススキルを身につけたい人や、管理職の方々への研修に最適の1冊。ビジネスの現場でより良い対人関係を築いていくうえでの最大の「武器」となるだろう。

※掲載内容は変更になる場合があります。