

元ANAトップCAが語る、本物の「リーダーシップ」とは？

ある程度のキャリアを積み、誰も「リーダー」という立場に立たされるもの。

とはいえ、自分にはリーダーシップなんか無いし、向いていないと感じる方も多いと思います。

しかし、リーダーだからと言って気を張る必要はありません。「リーダー」はリーダーシップを発揮してみんなを引っ張っていくのではなく、チームのみんながそれぞれの力を発揮できるように調整するのが仕事。

苦手なことは遠慮なく人に頼る

入社して4年目、私は国内線のチーフパーサーになりました。チーフパーサーはその便の客室トップ、責任者です。十数人のCAを率いるチームリーダーになるわけですが、気負いはありませんでした。クルーを引っ張っていくのではなく、経験の浅い私に協力をしてもらおうと考えたのです。

チーフパーサーはいちCAよりも役職的には上ですが、ある程度の年数を経験すれば誰でも就く役目です。立場は上になっても、他のCAよりも優秀だというわけではありませんから、苦手な部分は先輩に頼るという方法を良く取っていました。適任のクルーが担当したほうがスムーズに進むのは当然です。

昇格すると責任の重さやプレッシャーから、高圧的な態度を取る人もいます。組織の中でのポジションが上でも、命令されると人は気持ちよく動きません。また、しっかりしなければと思うあまり、なんでも自分でやろうとしすぎて空回りしてしまいます。チームを統括する立場になったら、自分1人でがんばるよりもスタッフの力を借りてミッションを成功させようと考えましょう。自分もスタッフも満足しながら、お互いに力を発揮していく。それがまたよい運を引き寄せるペースになるはずです。

優しい気持ちが自然な笑顔を引き出す

接客者にとって、笑顔はウェルカムの気持ちを表現するために欠かせないものです。しかし、仕事の手順で頭がいっぱいだったり、お客様の対応に追われていたり、プライベートの心配事を抱えているときは笑顔が出せなくなっています。

私はチーフパーサーになって、今日のクルーはスマイルが足りないなと感じたときには、こうアドバイスしていました。

「口角を上げて笑顔をつくるのではなく、優しい気持ちでお客様の目を見つめてごらん下さい。それだけでもう自然に微笑んでいるものよ。目の前にいらっしゃるお客様と心を通わせるんだと思えば、絶対に笑顔になるわよ」

実際、無理に笑おうとすると、ごちない「作り笑顔」や「営業スマイル」になってしまいます。しかし1人ひとりのお客様としっかり目を合わせ、アイコンタクトを取れば、この方に喜んで頂きたいという気持ちがおのずと湧いてきます。その心が笑顔につながるのです。

職場の人々と心を通わせ、目の前にある仕事を丁寧にこなす。そうすると少しずつ信頼され、よい運が舞い込んでくる下地が完成します。

ブレイクタイムをフル活用して孤立した人を作らない

乗務のあとに、みんなでブレイクタイムを楽しむことも、日頃から心がけていました。コミュニケーションが生まれ、孤立しがちなクルーにも気を配ることができるからです。

私はクルーが孤立しないように気をつけていますが、それは自分自身もそういう立場になるのはいやだからです。

人の悪口、陰口が聞こえてくるような職場には悪い「気」が流れているように思います。私は自分がいる場所はいい「気」で満たしたいと考えていますから、仲間はずれのスタッフがいたり、マイナスの気持ちの人が周囲にいることを避けたいのです。

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト

無理に仲良くはしないけど、その人がいたたまれない気持ちにならないように、声をかけたり、気を配ることはできます。悪い「気」は寄せ付けないという精神で、スタッフとは全方向で交流しましょう。

「評判」で部下を判断しない

CAは毎回違うクルーと一緒に仕事をします。ですからチーフパーサーをしていると、ウワサを含め、たくさんの情報が入ってきます。例えば、「今日のフライトで一緒にするあの、ホントにダメ。注意したほうがいいですよ」と耳打ちされてしまいます。でも、まだ一度も一緒にフライとしたことがないのに、彼女の仕事ぶりは判断できません。本来の能力を出す以前に、モチベーションが低いまま、フライトに望んでほしくないのです。

それまでの評価はどうであれ、今回のフライトで何かを学んでほしい。チャンスを与えるから、開花するきっかけを掴んで欲しいというのが私のポリシーでした。実際、情報が先行して、やらせないからできない、できないからやらせてもらえない、という悪循環に陥っている場合も少なくありませんでした。

失敗やミスを指摘するだけでなく、小さな仕事から任せ、クリアできたらほめる。いいアイデアや工夫に気付いたら、きちんと口に出して認め、自信を持たせる。こうしたフォローを忘れてはなりません。

また、新人はなにかと気をつけてもらえますが、キャリアを積むごとに評価される機会が少なくなりがちです。キャリアに関係なく、いい点は積極的にほめましょう。

適材適所でスタッフ全員を巻き込む

リーダーだからといって、他のスタッフよりすべてに秀でる必要はありません。例えば、私よりアナウンスが得意な人、ガレーワークが得意な人は沢山いました。そのフライトが良くなることを考えたら、できる人にやってもらうのが一番です。

チーフパーサーはそれをオーガナイズするのが仕事。気負う必要も全くありません。各クルーの得意分野を早い段階で掴んでおくほうが大事です。役割分担が仕事だと割り切ってしまうと、むしろ、自分のウィークポイントを見せ、スタッフに頑張らせたほうがいいくらいです。

全体を大きな視点で見渡し、スタッフを動かすことで、新しい目で業務を見ることができます。いちスタッフでは気付かなかったポイントに気付けると、あなたのスキルも上がり、成長につながります。

リーダーになったばかりの時は緊張しますし、プレッシャーを感じるもの。ですが、「多少失敗しても、お客様に迷惑をかけず、無事目的を達成できればいい」くらいの気持ちでいれば、ずいぶん気がラクになるものです。

あなたという人間に共感してもらい、スタッフを巻き込む気持ちで取り組んでください。

LINE NEWS より

鏡餅を飾る意味

お正月を迎えるために飾る飾りというイメージの強い鏡餅ですが本来は、歳神様を迎えるために供えるお供物です。鏡餅が丸い形は**円満**を、2つ重ねるのは**かさねがさね**をあらわしています。つまり、**円満に年を重ねる**という意味です。お餅は、古くから神様に供える食べ物の1つで古い時代のお正月には、毎年平たい丸い餅をお供えしていました。年に一度訪れる歳神様にお年玉を与えてもらうためでした。

お年玉は「お年魂」で**一年を力強く生きていくために必要な力の源**です。

また、鏡餅には、お正月の間歳神様が宿るとも言われます。

供えていた鏡餅を、鏡開きの日に皆で食べることで、そこに宿った力を分けていただくとともに

一年の健康や幸せを願います。



東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト