

### 美智子さまがCAにかけた「感動の4文字」

「ありがとう」以外で感謝伝える人

#### VIPたちの秘エピソード

私はANA（全日本空輸）のCA（客室乗務員）だったころ、定期便のファーストクラスだけでなく、VIP専用のチャーター便の担当客室乗務員をしていました。これらの便を利用するのは、天皇皇后陛下や政権のトップに立つ方、国賓として招かれた他国の王族などに限られます。このような正真正銘のVIPのお世話をするうちに、気が付いたことがあります。それは、超一流と呼ばれるような方であればあるほど、誰に対しても分け隔てなく礼儀正しい態度をとられるということです。そして感謝を表現なさる場合は、とてもシンプルで、かつ的確なお言葉をお選びになるということです。つまり、どなたも素晴らしい「お礼上手」。

超一流の方はとにかく周囲の人のことをよく見ていらっしゃる。何かしてもらったら、ただお礼を言うのではなく、相手がしてくれたことの裏側や本質を見て、それについて褒めてくださったり、お礼をおっしゃったりする。なんでもかんでも「ありがとう」ではないのです。

たとえばある年配の男性は、別れ際に必ず「今日は〇〇してくれてありがとう」と、具体的にお礼を言ってくださいます。「今日はわざわざ足を運んでくれて、ありがとう」「今日は面白い話を聞かせてくれてありがとう」というように。これも相手をよく見ているからこそではないでしょうか。

超一流の方は、想像力も豊かなら表現力も豊か。タイミングも絶妙で、ここぞというときを逃しません。たとえば小泉純一郎元総理は、「ワンフレーズ・ポリティクス」と称されるほど、短いけれど印象的な言葉をお使いになる方でしたが、実際にお会いしてもそれは同じ。瞬間的にポンと短い言葉を口にされるのですが、それがとても心に残るのです。

当時、小泉総理のチャーター機のアテンドを務めさせていただいた時のことです。離陸後、私が新聞各紙をお持ちすると、小泉総理は2,3紙に目を通されました。そのあとしばらく秘書の方とお話なさっていたのですが、どことなく話を切り上げたいようなご様子です。そこでタイミングを見計らって、すでに読まれたものを除いた新聞を何紙かお持ちしてみました。ただし、お話中なので声はかけず、黙って「よろしければ…」というようにお見せしただけです。小泉総理は新聞を手に取りられると、一瞬、会話を中断してこちらを見て、「ほう、すごいね、きみ」と言ってくださったのです。私はにっこり笑って黙礼し、何も言わずにその場を離れました。もちろん、私のしたことは全然すごいことではないので、過大な評価をいただいたのですが、こちらの配慮に気付いてくださったことを、とてもうれしく思ったものです。

小泉元総理もそうですが、お礼の言葉は短いほうが心に残るような気がします。私の知人男性も、シンプルだけれど、とても心に響く言い方でお礼をおっしゃる方です。実を言うと、その方は相手の耳が痛いこともおっしゃるし、横柄な印象を与えることもあります。その代わりに、本当にここぞというときだけ「どうも、ありがとう」とおっしゃるのです。「どうも」と「ありがとう」の間に一拍の間があり、私の目を見ながら低い声でゆっくりと「どうも、ありがとう」と言われると、心がじんわりと温まってくるよう。部下の指導においては、「褒めるのは人前で、叱るのは二人きりで」が鉄則だと言いますが、その方は二人きりになった時や少人数の時に限って、「どうも、ありがとう」とおっしゃるので、それも言葉に真実味を感じる理由の1つかもしれません。

#### 「ありがとう」だけがお礼ではない

「ありがとう」以外の言葉でも感謝を伝えることができるのだと気付いたのは、天皇皇后両陛下が地方に行幸啓になられる往復フライトにお供した時のことです。美智子さまが、行きフライトを終えて専用機を下られるとき、頭を下げて見送る私たちCAに向かって、「行ってきます」とお声をかけてくださいました。そして復路で再び専用機に乗られるとき、機内入り口に立ってお迎えする私たちの前でふと足を止めて、小声で「ただいま」とおっしゃったのです。

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として  
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します

通常、私たちCAはお客様の目を見てご挨拶します。しかし両陛下に対しては最敬礼のままお迎えするので、美智子さまから私たちの顔は見えません。つまり行きと同じスタッフかどうかかわからないにもかかわらず、私たちの前でいったん歩みを止めて、「ただいま」と言ってくださった。このたった一言で、「親しみを感じています」「あなたたちを信頼しています」「いつもありがとう」「また会えましたね」など、実に多くの意味を表現なさったのですから、やはり人の心を慮ることに長けておられます。周囲の人間が「してくれる」ことに対して常に気を配り、心を砕いていらっしゃるからこそでしょう。

### 「お心にはお心で返す」が私たちのモットー

他方、言葉だけでなく、プレゼントやお礼状などで感謝を示してくださるお客様も少なくありません。たとえば機内販売で高級チョコレートをお求めになり、外側のパッケージを破いたあと、「みなさん、長いフライトで大変でしょう。よかったら食べてください」と言って、私たちへの差し入れして下さるお客様もいらっしゃいます。ただ、私たちはチップや贈り物を受け取ってはいけなくなっていますから、「お気持ちだけで十分です。どうぞそのままお持ち帰り下さい」と言うとお断りするところです。しかし、わざと私たちの前で開封してから渡されるのです。そうすればきっと私たちも受け取りやすくなるだろうというお気遣いなのだと思うにつけ、そのお気持ちに感服しておりました。こちらも、できるだけそのお気持ちにお応えしようと機内食のデザートプレートに「お心遣いありがとうございます」とチョコレートでメッセージを書いたりする。「お心にはお心で返す」のが私たちのモットー。地上からはるか離れた上空で、そんな「気遣い合戦」が繰り広げられているのです。

President On Line : A N A元トップCA 里岡美津奈



### 9月15日は敬老の日

多年にわたり社会につくしてきた老人を敬愛し、長寿を祝うことを趣旨としている敬老の日。9月15日という日取りは、農閑期にあたり気候も良い9月中旬と言うことで決められました。

ルーツは戦後すぐの1947年9月15日、兵庫県多可郡野間谷村が敬老会を催した「としよりの日」だと言われています。としよりの日はその後全国に広まり、「老人の日」への改称を経て、1965年に国民の祝日「敬老の日」として制定されました。

何歳から祝うかはそれぞれの判断になりますが、強いていえば、法令では65歳以上を「高齢者」としていますので、これがひとつの目安になるでしょう。

今年は3連休になります。このお休みを利用しておじちゃん、おばあちゃんに会いに行く方も多いのではないのでしょうか？是非お孫さんたちの元気な顔を見せていただきたいと思います。



### ～食事のマナー～



何気ない振舞い方で、その人の“育ち”が見えるのが食事のシーン。吸い物や味噌汁の椀をフタつきで出された時も、扱い方で印象がアップしたり、一気に急降下したりする可能性があります。作法に厳しい人が注目するのは、食べ終わったときのフタの置き方です。どう行動しますか？

- ・フタを元通しに戻して閉じる
- ・フタを逆さまにして椀の上に重ねる

逆さまを選ぶ人は、「食べ終わった」ということを示す気遣いだと思っているのでしょうか。しかしこれではフタや椀が傷つき易くなってしまいます。見た目も上品とはいえないので、フタは元通りにしておくのが正解です。

三種盛りの刺身はどのように食べ進めるのが良いのでしょうか？

三種盛りの食べる順番は、まず左から食べて、次は右、最後に中央奥に食べ進めるのが作法です。多くの場合、淡泊な白身からはじまり、次は貝類などを味わい、最後は味の濃い赤みで締める流れになっています。刺身と交互に、つまやけんを少しずつ食べると、一層上品な食べ方に見えます。

東北から元気発進！！ワクワク“夢実現”プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として  
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します