伊藤博之=構成 若杉憲司=撮影

ビジネス成功者は皆な気配り上手

私 が銀座のクラント だ気配りは「お客さまを 見て、何を欲しているのか、何 が足りないかがわかったらすぐ 行動する」ことです。話の輪の なかに入る、水割りをつくる ……。ぐずぐずしていると、マ マから灰皿が飛んできました。

気の利かないホステスの共通 点は「注意のポイントが自分に 向いてしまっている」ことです。 たまに、お客さまが手に持って いるグラスを奪うようにして水 割りをつくる子がいます。しか し、お客さまは楽しんでいた会 話を中断されてしまいますよね。 結局、それは「私、仕事しなけ れば」と自分に気が向いたまま 出てきたアクションなのです。

また「すぐに行動しなさい | ということを実践できるかどう かでも、お客さまの印象は変わ ります。額に汗を浮かべたお客 さまに「暑いね」といわれてか らオシボリを出すようでは、「い まごろ気がついたの」と思われ てしまいます。額の汗を見て、 さっとオシボリを差し上げる。 お笑い芸と一緒で、気配りも一 瞬芸で、タイミングが命です。

以前、同伴した実業家のお客 さまと料理屋さんを出たら小雨 が降っていました。道路のすぐ 向こう側にタクシーが待ってい たのですが、バッグのなかにあ った折りたたみ傘を差してあげ ました。たったそれだけのこと です。でも、お客さまはとても 喜ばれ、次からは必ず指名して くださるようになりました。

お客さまが何を欲しているの かを知るためには、お客さまを

よく観察してどのような方なの かを理解することがとても大切 です。初対面のお客さまの場合、 私は15分ほど自分からはなる べく話しかけずに、しぐさや周 囲のホステスとの会話などから 情報を集めて、どんな人なのか



Tomoko Tsukakoshi

東京中央カウンセリング代表

塚越友子

東京女子大学大学院で社会学修士号取 得。「うつ」になったことをきっかけ に銀座の世界へ。2008年に東京中央 カウンセリングを独立開業。

を判断するようにしています。 そのとき役立つのが、これま で学んできた心理学やカウンセ リングのスキルです。たとえば、 人を200~300タイプに分ける プロファイリングという手法が あります。腕や脚の組み方とい った非言語の部分も観察しなが ら分析します。そこで「周囲の 人間は自分のことを知っていて 当然」という自信に溢れた方だ

とわかれば、「お客さまのお話 をお姉さんたちからよく伺って います」と声をかけます。

プロファイリングをマスター するのは時間もかかって大変な ので、読者の皆さまは人の感情 が表情に出ることを覚えておく といいでしょう。たとえば、受 け手が不快に感じると、眉間が 寄ったり、片方の口元が下がっ たりします。特に口元の片方だ けが引きあがるなど、左右アン バランス型の表情はネガティブ 感情の表れと考えられます。

それとオススメなのが、テレ ビのニュース番組の活用です。 2分ほどアナウンサーをじっと 見た後、テレビを消して、どん な服装だったか、どういったお 化粧をしていたかなどを書き出 します。そして、再びテレビを つけ、答え合わせをします。何 度も繰り返していると、目の前 の相手を無意識のうちに観察す る癖がついているはずです。

これまで数多くの経営者、ビ ジネスマンの方々とお会いして きました。そのなかで成功して いる人は気配り上手な方々でし た。取引先の接待や部下の慰労 であれば、自分のお酒は控えめ にして相手を楽しませ、頃合い を見計らって「後はよろしく」 と先にお店を出ていかれます。

皆さんトイレの使い方がとて もきれいなことにも驚かされま す。洗面台の周りをきちんと拭 き、後から入ってきた人が気持 ちよく使えるようにされていま す。そういう方々だから取引先 から信頼され、部下からは頼り にされているのでしょうね。 🏻