

中経 論壇

経営支援NPOクラブ監事
吉田 仁



大坂なおみ選手が、試合後の記者会見を拒否して全仏オープンを辞退し、自身のうつ症状を告白したとき、セリーナ・ウィリアムズ選手などが大坂選手への共感を表明したこともあり、報道のトーンが変わって、身体的強者のトップアスリートでも、大きなストレスに悩まされていると同情的に報じられた。厳しいトレーニングをこなしているアスリートは、メンタル面でも強いという思い込みが、私にもあった。これをきっかけに、

私たちが誰でもストレスを抱えて生きているが、一見華やかに見えるCA(キャピンアテンダント)は、特に大きなストレスを受ける環境にあるという。常にお客様から見られていること、笑顔を保ち続けること、理不尽に思えるようなお客様からのクレームへの対応、厳しい人間関係など、機内という狭い空間の中心だけに、CAの受けるストレスとの付き合い方をあらためて考えていたとき、1冊の本に出合った。元CA教官の山本洋子氏が最近出版した「一流のメンタル100の習慣」である。

笑顔、言葉がけ、思いやり

ストレスに向き合うサービスの達人

スは、非常に大きい。やりの3点を挙げている。そうしたCA時代に「思いやり」という心を、ついで、まるで軍隊「笑顔」「言葉がけ」というかと思われるような形で相手に伝えることができ、訓練生時代から始まったとき、クレームも解消され、保安要員として親しい関係に入れるという。の心構えを持ちながらクレーム対応というストレス下であって、これができる人の中で、いかにストレスと向き合い、その

の克服に努めたかを山本氏は、現在、ビジネス体験に基づき紹介している。乗務後、教官として6千人を超えるCAの育成にあたるCAの育成にあたるのだが、その態度は一貫して、「強いメンタル」と「礼節」を、ビスの質の向上に努めていると述べているが、めたことが知れる。これは、ストレスとうまく付き合うことにより、「思いやり」の心を持つ余裕ができ、に残ったのは、ぎくしゃくした人間関係の対応の仕方である。要諦として、笑顔、言葉がけ、思いやるものである。ストレスへの向き合い方については、古希を越えた私にも参考になり、サービスの達人に、あらためて教えられた思いである。

を越えた私にも参考になり、サービスの達人に、あらためて教えられた思いである。