

2017年5月25日(木) 19:30~20:00

エフエムたいはく (78.9MHz) 『じょぶネタ! ワン・タイム・トーク』

ゲスト: 前澤暢子 (まえざわのぶこ) さん / おもてなしトレーナー

パーソナリティ: 笹崎久美子 (ささざきくみこ) / 人材育成コンサルタント

※この番組に関する詳細は以下をご覧ください。

http://jobneta.sasamedia.net/2017-0525_maezawa-masako/

——前澤さん、私、先週長野に行ってきたんですよ。行ったことありますか？

前澤 お蕎麦が美味しくて大好きなところですよ。

——茅野っていうところなんですけど、私、読み方がわからなくてはじめてその場所があるのを知りました。

前澤 私、茅野っていうのは分からないんですが、前澤の祖先は長野の出身で信濃川を下って新潟に行ったと聞きました。

——その辺もあとでお話として出てくればいいかなと思います。

——はい、今日は第80回の放送です。今日はエムズスタイルの提供でお送りいたします。あらためまして、こんばんは。今日は80回というとてもキリのよい、末広りの回なんですけど、今日は収録でお届けしております。本日のゲストの方をご紹介します。

エムズスタイル代表で「おもてなしトレーナー」の前澤暢子さんです。どうぞよろしくお願いいたします。

前澤 どうぞよろしくお願いいたします。

——素敵なお声ですね。おもてなしトレーナーの他にいくつか肩書があるんですけど、まずは主にどのようなお仕事をされているのかお聞かせ願えますか？

前澤 私自身が約24年、航空会社の方でお仕事をさせていただいておりました。その際に、色んな外国の方たちとコミュニケーションをとったりですとか、また、日本の良さをお伝えするお仕事をさせていただいておりました。この2020年の東京オリンピック開催に向け、

多くの外国人の観光客の皆さんがいらっしゃいますので、ぜひ日本のファンになっていた
だきたいというところから、私が所属しております、日本おもてなしトレーナー協会では語
学力に自信がなくてもできるおもてなしというのがどういったものかというのをお伝えし
ています。

——航空会社でということは、いわゆるキャビンアテンダントさんですか？

前澤 はい。

——格好いいー。

前澤 私の時はまだスチュワーデスだったんですけど（笑）

——そうですね、私たちがそのように呼ぶようになったのは。じゃあ、飛行機に搭乗され
ていて、機内アナウンスもされていて。だからお声も優しくて、なんか旅行を想像するよう
なイメージなんですね。

前澤 とても嬉しゅうございます、ありがとうございます。

——さきほどまた気になったんですけど、語学が無くてもとはどういうことですか？

前澤 私どもが海外に旅行する際、ヨーロッパだったらフランスや、イタリア、オランダに
行きたいというときに、フランスに行くからといってフランス語がペラペラで行くわけ
はないですよ、イタリアでもオランダでも同じですよ。

でもちょっとしたことで、そちらのお国の方たちの文化に触れて、とても大好きになるき
っかけってございませんか？

——うん、ありますね。さっきお話した、国ではなく茅野のある諏訪地方の話なんです
が、たまたまその現地を案内して下さった方が、おじいちゃんおばあちゃんに色んな話を聞
いていて、詳しいんですよ、それがすごくよかったですよね。私はその諏訪地方とか茅野
のことが大好きになって帰ってきました。

前澤 まず先になにがあるかっていうと、お会いした時の笑顔ってものすごく印象がいい
かどうかで違いませんか？

——そうですね、お話を伺うまでに自分が外部から行って、受け入れてもらっているかどう

かというのはすごく不安だし、海外なら尚更ですよ。

前澤 ちょっとしたコミュニケーション。そういったものって国ではなく、人と人との触れ合いから生まれるものなんです。そして、また行きたいと思わせてくれる、そういった気持ちを日本に来た方にも感じていただきたいですね。例えば、仙台に来ていただいた方にも仙台の方言をちょっとだけ覚えてもらったりしたら嬉しいですよ。

——言葉で思い出したんですけど、すごく若い時にたまたま長崎に行って、市電の中で海外の方とちょっと道を聞かれてわからなかったんですけど、わからないままずっとその人と何駅か乗ってしまうってことがあったんですね、よく考えたら、英語とかどこから来たかとかわからなかったんですけど、その方がわかる言葉がわからなくても、どこから来たんですか？ と日本語で言えばいいし、天気がいいですねとかわからなくても言えばよかったですと思うんですけど、当時は道を聞かれてもわからなかったという気まずい思いをもったまま、お互いに目を逸らすような感じで、何駅も過ごして、今すごく残念なことをしたと思うんですよ。言葉じゃないというのはすごくわかります。

前澤 そうなんですね。お互いの母国語で話をして、なぜかなんとなくわかるその感覚がその時にあったらなということですよ。

——じゃあ、言葉によらずというので、具体的にどういったところに気を付ければいいんですか？

前澤 それはですね、どうやって相手に伝えるか。第一印象は0.1秒、0.2秒で人間の快・不快のスイッチがはいると言われているんですね。心理学的に、人に対しての第一印象は1秒から6秒くらいで覚えると言われていますが、快・不快というのがもっと早くにあるらしいんです。

言葉で出来なくても相手の方を思いやっている姿勢を、なんとか伝えようとするんですよ。おもてなしというのは、裏も表もなしですとか、相手を思ってなすとか、一番古くは聖徳太子の17条憲法に出てくる「和を以て貴しとなす」から来ているらしいんですね。

私たちが自然にそういうことが出ていることがありますよね。そういうことがおもてなしなのかなと思っています。

——今日は前澤さんとお目にかかるのは2回目なんですけど、実は打ち合わせの時に1枚のCDを手渡されまして、ビックリしてしまいました。前澤さんのご主人は歯医者さんなんですけど、同時にCDを出してらっしゃるアーティストさんなんですよ？

前澤 そうなんですね（笑）

——感激してしまって、実は今日、リクエストも頂いていたんですけど、それよりも今日のご主人の曲を私がぜひ聞きたいので、ということで、今日は前澤サトシさんの曲をリクエストとしておかけしたいと思います。

では、ご紹介いたします。『劇情』という CD なんですけど、劇は演劇の劇で、情は情けなんですね。そちらの4曲目「黒い衝動」、前澤サトシさん、仙台市の CD ショップでは売っているようです。

——はい、お送りした曲は本日のゲスト前澤暢子さんのご主人で、前澤サトシさんの「黒い衝動」2010年の曲でした。なんか格好いい感じですね。ギターをお弾きになるんですね。

前澤 ギターを弾いてよく歌っています。本業は歯科医師をしております。

——せっかくですから歯医者さんの名前をもう一度。

前澤 市役所と青葉区役所の傍になります、二日町でデンタルフラッグステージ二日町という歯科医院を開院しております。デンタルフラッグ、歯の旗というのですぐにヒットできるかなと思っております。

——今お話していただいているのはその奥様でエムズスタイル代表、おもてなしトレーナーの前澤暢子さんです。さきほど頂いた名刺を拝見いたしますと、色んな肩書をお持ちで、接遇マナー講師、日本おもてなしトレーナー協会認定講師、アンガーマネジメント協会ファシリテーター、他にも色々資格をお持ちということなんです。

先ほど曲の間に伺ったんですが、キャビンアテンダントを目指す方の指導もされているそうですね？

前澤 私の日本航空の1年先輩になります大原ミヨコがエムズエアラインスクールを7ヶ月前に仙台で立ち上げまして。

——エムズスタイルのエムズとは関係があるんですか？

前澤 名前が一緒の M なんです。

——じゃあ直接の関係はないってことですね。

前澤 今ちょうど、JAL、ANA、あと LCC の航空会社の辺りは新卒募集の時期にはいって
いまして、今、生徒さんたちはエントリーシートを作成したり、とても頑張っています。

——今がまさに応募の時期ということですか？

前澤 そうなんです、これから 1 次、2 次、3 次と段階を踏んでいくんですね。とても素敵
なお嬢さんたちなんですね、熱心で真面目で、とても素直で、ぜひ東北仙台から海外もそう
ですが、国内もそうですが、ぜひ夢をつかめるように私たちは精一杯努力して育てていき
たいと思っているところなんですね。

——通っている生徒さんは多いんですか？

前澤 仙台の大学の方もいらっしゃる、スカイプで、日本から海外に留学していらっし
やる方、大原校長をはじめ、スカイプレッスンなどで、そういう方たちが留学生枠というの
があるので、それを目指して、狭き門を突破しようとしているところです。

——じゃあ、ノウハウ的な指導をスカイプや対面で行うんですか？ ノウハウのなかでこ
れっていうのを 1 個伺っていいですか？ お辞儀とかそういうのですか？

前澤 お辞儀とかそれはごくごく自然にできるのが当たり前であって。

——プラスアルファですね。

前澤 例えば、ちょっとテーブルになにかありましたら、さりげなくこの方の物だなど、さ
りげなく取りやすい場所におけるような、そういう心配りですとか、部屋に入ってきた時に、
小さなゴミが落ちていた時になにも言わずにさっと拾えるような、そういう心遣いが自然
とできるような指導をしております。

以前、私も入社試験の時に、面接が終わって部屋を出で、廊下にでると、紙がまるめて落
っこちているんですね。それを拾う子か拾わない子かチェックされていたんですよ（笑）

——なんかトリックみたいな、ひっかけみたいな感じですね（笑）

前澤 あとからそれを聞かされて、なるほどな、と思いました。

——どこに目が光っているかわからないので、家に帰るまでは気が抜けませんね。

前澤 そうですね。制服を着ましたら、会社の看板を背負っているということです。ですから、ガラス張りのオフィスとかで、対面のレッスンをやる時にはあえてすべてオープンにしています。いつどこでどういう風に見られても大丈夫なようなレッスンをしております。

——そうなんですか、面白いですね。そんなキャビアテンダントさんのキャリアのある前澤さんなんですが、もう 1 つ東京でなにかマナーの研修をされてきたとききほど伺ったんですけど。

前澤 4月に入りましたら、新人研修ですとか、お話を頂戴するんですが、今回はひと月のうちに 2 回やって欲しいということで、隔週で伺ってきたんですけど、それで新人さんだけかと思いましたが、シニアの方もいて、着いたら様子が変わってございまして、そこは新人の方には社会人としての云々と、シニアの方にはもういちど振り返ってもらって、という風にしながら色々お話をさせてもらいました。あと、社員同士のコミュニケーションですね。

——それってマナー研修という枠組みでご依頼いただいたということなんですか？

前澤 そうなんですよ。入れてくださいとこれもいきなり言われまして。

——なにか新しいプロジェクトとかあるんですか？

前澤 私も少ししか聞いていなかったんですが、新しく立ち上げるものがありまして、冠婚葬祭系のものなんですが。それが終わった後に、今日の女の子たちが NHK に出てやってもらうことになりました、と後から言われたんですね。それならもっと色々細かくチェックしたのにな、と思ったりして。それで今月末、また行って参ります。

——私も研修に参加することがあるんですが、研修って終わってから真実がわかることって結構ありませんか？ 最初から言ってくればいいのかと思ってしまうんですけど。私も講師をすることがあるので少しわかるのですが、お客様のオーダーによって、話のもっていき方とか、教える内容は考えるものですね。

そのテレビって、放送するときにはこっそり私に教えてもらえますか？

前澤 はい、連絡がしっかり参りましたら、カットされない限りは大丈夫だと思います(笑)

——ぜひ、前澤さんのご指導がどんな風に活きているか拝見したいなと思ったんですけど。

前澤 私もドキドキです。

—そんな前澤さんなんですけど、最近はどんなお仕事が多いんですか？

前澤 オーダーを頂戴いたしまして、それこそ先ほど仰いましたように骨組みを作っているんですが、一昨日ちょうど致しました話ですと、そこも研修なんですけど、3ヶ所まとめて別々の日にということで、新人から数年お勤めの方、また他の業種もやってくれということで、今いっぱいっぱいの状態なんです。

このなかで時々行っていますのが、テーブルマナーレッスンです。前回行わせていただいたのは洋食だったのですが、とても好評いただいているのは、どうしてナイフとフォークはこういう風を使うようになってこういう形になったのかという歴史的なウンチクをいれるのが大好きなんです。

—それ、お料理食べなくても、エア・テーブルマナーというか、ここになにもなくても聞いているだけでも面白いかもしれませんね。

前澤 ここからこう来て、この国に来て、こういう風になったんですよ、という風にね。もともとフランスでは、ベルサイユ宮殿とかができる少し前の時代にはみんな手掴みだったんですよ。フォークなどのカトラリーは、イタリアのメディチ家のカトリーヌという方がお越しした時に色んな従者をはじめ、お手伝い、シェフの方たちを連れてきた時に、なんなのこのマナーの悪さはということで始まるんです。

—じゃあ、イタリアの人たちは自分たちがいいぞという感じが当時はあったんですか？

前澤 そうですね、カトラリーの一番最初はイタリアって言われているんです。フォークとかスプーンの機能はバイキングの頃からあるらしいんですけど、シルバーのものを使い始めた理由として、毒が混ざっていた時にシルバーだと色が変わるんですよ。そういうことがありますんで、シルバーのカトラリーを重視し、マナーとしてその当時、イタリアも大皿料理だったんですけど……なんだか時間が無くなっちゃいましたね。

—続き聞きたいです。またぜひ来ていただきたいなと思っているんですけど。そんな前澤さんにご連絡したい方、どんな方法があるかというところ、ブログですか？

前澤 ブログの方もそうなんですけど、フェイスブックの方でも前澤暢子で検索ちょっぴりいただけますと、わかりやすいかと思います。

—アメーバにもブログがあるのでね、そちらでもご検索いただければというところですよ。

今日はどうもありがとうございます。

前澤 ありがとうございました。

—本日はおもてなしトレーナーの前澤暢子さんをゲストにお送りいたしました。