

《企画書》

提出者 香山万由理（かやま まゆり）

【タイトル】 「運命を変える 気づかひのセンス」

【概要】

本書は、気づかひと心遣いを「センス」として磨くことで、人生に深い絆をもたらす方法を探る一冊です。元 JAL 国際線 CA として、そしてホスピタリティ教育の専門家として、15 年以上にわたり多くの企業や個人に指導してきた著者が、実体験をもとに「センスある気づかひ」がどのように運命を変えるのかを解き明かします。ビジネスの場面だけでなく、日常のあらゆるシーンで実践できる「絆を深める気づかひの法則」を、具体的なエピソードと共に紹介。誰でも再現可能な方法で、人間関係の質を飛躍的に向上させる秘訣を伝えます。

【想定する読者ターゲット】

- ①人間関係の「質」を上げていきたい人
- ②「ご縁」を深めていきたいと考えている人
- ③いつか訪れる「別れ」を後悔したくない人
- ④ビジネスの付き合いを、「人間味ある」付き合いにしていきたい人

【構成案】

第 1 章：「センス」ある気づかひとは？

- ・「センスのある気づかひ」がもたらす奇跡
- ・人生を変える「絆の法則」とは

第 2 章：絆が深まる五感「見る・聞く・話す・感じる」の技術

- ・「見る」：観察力が絆を生む
- ・「聞く」：傾聴が信頼をつくる
- ・「話す」：言葉のセンスで印象が変わる
- ・「感じる」：心の距離を縮める直感力

第 3 章：CA が体験した（実話）「運命を変える絆」

- ・ミュージカルにもなった「死」を通してつながる絆の力
- ・物理的距離を超える「心の距離」の縮め方

第 4 章：日常で使える「センスの磨き方」

- ・最高の人生を引き寄せる「気づかひ×絆×センス」の習慣
- ・これからの時代に求められる「品格ある気づかひ」

第 5 章：絆を生む「気づかひ 15 の法則」

「演技の法則」「品格の法則」「魔法の声色法則」「ふんわり目線の法則」「鏡の法則」「空間の法則」「余裕と余韻の法則」「寄り添いの法則」「自己開示の法則」「見せない気づかひの法則」「ユーモアの法則」「最上級の法則」「上機嫌の法則」「ピフオーアフターの法則」「徳積みの法則」

〈サンプル原稿〉

第3章：CAが体験した（実話）「運命を変える絆」

- ・ミュージカルにもなった「死」を通してつながる絆の力
- ・物理的距離を超える「心の距離」の縮め方

いつもと同じ・・・そんな日は一日だってない。便名も、出発時間も、行き先も同じであっても、その日繰り広げられる光景が同じであることはない。一緒に乗務するCAも違う。担当する場所も違う。飛行機を整備するスタッフも違う。コックピットクルーも違う。なにより、お乗りになるお客様が違うのだ。

ルーティンワークは、同じだ。プリフライトチェックといって、安全に飛行できるかどうか、事前にあらゆる箇所をチェックする。どのCAも同じようにチェックするよう訓練されているし、それが義務づけられている。安全確認に関しては、全神経をはりめぐらして集中する。これがいつも変わらない光景だ。

今日お会いしたお客様と再び機内でお会いすることは、ほとんどない。ご搭乗から到着までの時間、一期一会の気持ちをもってフライトをしている。私たちCAは、事前にお客様の情報をある程度把握している。出発準備が整い、ドアが閉まるときに、最終版のお客様情報を地上係員が持ってきてくれるので、搭乗人数もこの時点でわかるが、事前の情報も重要なので、前もって確認している。

一人の男性のお客さまがお乗りになった。荷物のお手伝いなどをしながら、事前のお客様情報をみると、お隣の席に同じ苗字の女性のお名前があった。最終版のお客様情報には、男性のお客さまお一人の名前だけで、隣は空席だったので、きっと予定が変更になって、お一人だけでお乗りになったのかな、くらいに最初は思っていた。

国際線は、何度フライトしていても、気持ちがパリッとする。これから日本を離れ海外に行くとなると、慣れているとはいえ緊張感を伴う。アメリカやヨーロッパの場合は、12時間近く、お客様と同じ空間で過ごすことになる。何回も接点をもつので、お客様のお顔を覚えるし、会話をすることも多い。一緒に旅する運命共同体のような感覚になるのは私だけだろうか。

離陸して、お飲み物サービスが始まった。その男性にお飲み物を伺った。すると、空いている隣の席に、お客様の目線が動いたのがわかった。なんだか気になり、「お客様、今回はお仕事ですか？それともご旅行ですか？」と聞いてみた。すると、ポツリポツリとお話された。「今回は、旅行なんです・・・実は、妻と旅行する予定だったのですが、・・・先日、急に亡くなりまして・・・。本当はキャンセルしたかったのですが・・・息子たちが、お母さんを連れて行ってあげて・・・というものですから、私一人できました・・・」

CAは、どんなときも全員で最善を尽くすことをモットーにしている。チーフに相談し、「まるで奥様がいらっしゃるかのように全員でサービスをしましょう！」と全員で決めた。お飲み物もお食事も、奥様の分をお出しし、楽しい時間を演出した。奥様はそこにいらっしゃるのだと誰もが感じながら12時間を過ごした。男性のお客様も笑顔になって、なんだか心がゆるやかになっていくような表情をなさっていた。

到着し、最後に、合掌をして、深々と頭を下げられたお客様。

この姿を見ただけで、深い部分で繋がったと感じた。

あるときこの体験談を、元劇団四季の俳優、荒川久美江さんにしたことがある。それから数ヶ月後、荒川さんは、宮古島に旅行に行ったそう。ところが宮古島で高熱を出してしまい、旅行どころではなく、3日間ホテルで過ごすことに・・・

ホテルでの朝食、一人の男性が食事をしていて、そのテーブルには写真立てがあり、そこには男性ともう一人分の食事があった。3日間、毎日その男性はそこで食事をしていて、いつも写真立ての人に話しかけながら・・・

宮古島滞在の最終日、写真立てがこちら側を向いていた。そこには男性の奥様と思われる女性の姿があった。

これは、いつぞや、まゆりん（私のこと）が話していた光景ではないか。奥様の「死」を経験した飛行機の男性と、宮古島で一人朝食をとっている男性の姿が重なった。“この話を伝えなくては！” そう強く感じた荒川さんは、この話をミュージカル化しようと、オリジナルミュージカルを制作。家族の愛をテーマにした朗読ミュージカルを2024年10月に上演した。舞台は宮古島とJAL機。CA役は、本物のCAにやってほしいからと、私を起用してくださった。ミュージカルは大成功。多くの人々の心の奥深くに染み渡るミュージカルとなり、2025年6月には再演も決定した。

物理的に接触している人同士の間になり立つものが絆だと、私は思っていない。心の深い部分に熱く流れてくるようなものを感じ、この流れを止めてはいけない、繋げていなくては！と思ったときに、絆が生まれるのだと私は考える。

奥様を亡くされて、一人旅立つお客様の気持ちが、機内でCAに伝わる。これを伝えなくてはと強く思った私の口を通して、荒川さんに伝わる。その荒川さんが、宮古島に行ったとき、偶然か必然か高熱を出したことで、写真立ての奥様と思われる人と一緒に食事をする男性を見る。人は「死」を通してこんなにも想いがあふれてくることを、ミュージカルを通して伝え、多くのお客様にその想いが伝わっていく。

それぞれの心にストーリーとして刻まれ続けていくもの、それが絆の力だ。