

聞き手 山岡三子さん ●フリーアナウンサー・名古屋短期大学客員教授

印象評論家、インプレッションントレーナー® 重太 みゆきさんに聞く



上げた・みゆき
獨協大学経済学部卒。
国際線客室乗務員や都
内老舗ホテル勤務を経
て、現在は日本初のイ
ンプレッションントレ
ナー®として年間25
0回以上の講演やト
レーニングを行うほか、
亜細亜大学経営学部ホ
スピタリティ・マネジ
メント学科非常勤講師
を務める。

**ゼミへの参加資格は
ゼミ合宿に参加する勇気があること**

山岡 重太さんは亜細亜大学経営学部ホスピタリティ・マネジメント学科でゼミ形式によるホスピタリティ基礎演習（パッセンジャーサービス）を担当されています。先日は、そのゼミ合宿があったそうですね。

重太 印象力を鍛える合宿を2泊3日で実施しており、今年度で6回目になります。

合宿の様子を撮影した動画をウェブで公開していますので、機会がありましたらぜひご覧いただきたいのですが、私のゼミは、1年次に私の「パッセンジャー実務論」を履修した2～4年生が対象で、ゼミ合宿に参加した学生は女子も男子も合宿中において泣くことになるので、ゼミ生の選抜時には「ゼミ合宿に参加する勇気があること」を条件に選抜しています。

山岡 ゼミ合宿で学生がおいおい泣いたり、参加に勇気が必要とは……。驚きです。

重太 決して私が厳しく叱ったりしているわけではないんですよ（笑）。

私は「笑顔」をテーマに教育に携わらせていただいております。印象力でみんなが光り輝くことを使命にしています。「自分の良さを他人にわかってもらうということは、自分を表現するということだから、自分のことをきちんと表現しようね」といって、それを自らの力で突き詰めていくと、学生たちはおいおい泣くことになるのです。

山岡 今の学生は「悟っている」「冷めている」と言われますが、「おいおい泣く」ほど熱くなるものですか？

重太 ゼミ生を募集すると、それまでの人生で自分の内面に向き合うことを避けてきた学生も応募してきます。「今までの自分を変えたい」と願って、泣き泣き書いたのであろう、涙が乾いて塩の跡が付いたレポーター用紙が送られてくることもあります。

人は「自分を変えたい」「夢や希望をもつてがんばろう」といった目標を設定すると、

ものすごいエネルギーが出るものです。目標をもった学生が、ゼミ合宿中に自分で設定した目標に対して「自分はもつとできる、がんばれるはずだと思う自分」が「できない、がんばれない自分」に直面することで、悔しくて泣いてしまうようです。

「ライバルは自分」「人と比べない」「昨日の自分を超える」

山岡 ゼミ合宿でテーマに据えていらっしやることは、何でしょうか。

重太 「自分を超える」です。「ライバルは自分」「人と比べない」「昨日の自分を超える」が、スローガンです。

第一志望で入学した学生ばかりではないので、いまなぜこの大学にいるのか、それはきつとここに来る意味があったからであり、この仲間とこの教室でがんばるためにここにいるのだから、それを素直に受け止めて、感謝し、ここに来てよかったと思える果立ち方をしようと言うと、学生は自分を

超えようとがんばります。

私が大学で教えるようになったのは7年前、金髪にクジャクのようなまつげを付け、駅前の床に座り込んだむろしていた女子学生を教えることになるを知って愕然としたことを覚えています。しかし、そういう学生が私の授業に来て、「先生、私、変わりたい！」と言うのです。じゃあ一緒にやってみようと話し、1年たつと、「感じのいい学生さんね。

うちの孫の嫁に」とおばあさんから声を掛けられるくらい変わっていったのです。

学生も、自分がこうすることが周りの人の気分をよくさせるもの



重太みゆきさん



なのだと気持ち、本当に求められる自分とは何だろう、自分が求めている自分って何だろうといったことがわかってくると、ものすごくがんばるようになります。その時に学生が発揮するエネルギーたるや、もうぐやしくなるくらい大きく、教えていて楽しいです。

ホスピタリティの本質は「ありがたい」という心

山岡 重太ゼミに入りたいから亜細亜大学に入学したという学生がいるなど、ゼミや

授業を通して、先生が学生の心に火をつけていらつしやる様子が思い浮かぶのですが、普段の授業はどのように進められているのでしょうか。

重太 1回目の授業では、「ホスピタリティとは何か？」を学生に問いかけます。あなたが最近感じたホスピタリティについて紹介してくださいと言うと、電車でお年寄りに席を譲った、道でゴミを拾ったなどの答えが返ってきます。私は「それはホスピタリティとは違うのではないか？」と問題提起をします。

山岡 それはそれで素晴らしいことなのではないでしょうか。

重太 もちろん、席を譲ること自体は素晴らしいことですが、「ホスピタリティとは何か？」を深く深く考えていくと、「席を譲らせていただける自分でよかった」という思いに至ると私は考えています。

人が最も喜ぶことは何か、なぜ仕事をしたいのか、どんなときにうれしかったかを

学生に尋ねると、1000人が1000人、ありがとうと言われた瞬間を挙げます。

お客様からお金をいただいたうえに、ホスピタリティに関連するビジネスのように、お客様からありがとうと感謝される仕事はそれほど多くはありません。一般には、お給料が低いなどの理由で辞めていく人が多いようですが、人が一番幸せを感じる心の報酬をこんなにもいただいているのだから、そのようにさせていただいていることに感謝する心から芽生えるのが真のホスピタリティであって、「してあげる」ことがホスピタリティではないのです。

山岡 自分が席を譲ることのできる状況にあるという事への感謝が、大切なですね。

重太 譲ってもらう側は、譲ってくれた人から譲るべき人だと思われたから譲ってもらえた。一方で、譲った側は、譲ることができる立場に自分が今いられることに、ありがたいと感じる気持ちが必要で、感謝を表現させていただいているとの気持ちを

もつていれば、その気持ちは立ち居振る舞いににじみ出てくるものです。そうなるとすべてに「ありがとう」という思いが湧いてきます。学生には、そういう生き方をすることが大事ではないかという話をします。

山岡 その一步深いところに、学生たちはついてくるのでしょうか。

重太 私を超えるほどついてきてくれ、卒業時には本当に立派なことを話すようになりますので、心からそう思えるようになったのだと感じます。

山岡 私の自宅に先生のご著書が数冊あり、以前から読ませていただいていたいました。出演されているテレビ番組も拝見していますが、今のような深くて熱いお話はあまりされていたらっしやらないように思うのですが。
重太 はい。特にテレビ番組では、誰にでも理解しやすいようにと意識して、切り取ってお話しています。本についても、『人は0・5秒で選ばれる!』を初めて執筆する時に、出版社に自分はこういう本を書きた

いという話をしましたが、内容が深すぎて激しすぎるので、初めての執筆でそこまで書いてしまうと、一般には受け入れてもらえない可能性があるもので、いつか理解し、受け入れてもらえるようになることを信じて、まずは1冊目を出しましょうといわれて、出版させていただきました。

印象力を鍛えるとは 精神力を鍛えること

山岡 お話からは「道（みち）」に通じる理論をお持ちでいらっしやると感じるのですが、そうしたお考えから「印象道」というお考えが生まれてきているのですね。

重太 はい。印象力を鍛えようとする、自動的に精神力も鍛えられます。印象というのは、きれいにお化粧するとか着飾るということではなく、本当は内面からにじみ出てくるものが発する外面の力だということをお伝えしたいのです。

山岡 先生のお考えのコアの部分はそこに

あって、今は広める段階ということですね。
重太 以前は、インプレッショントレーニング®と言うと、ほとんどの人にインスピレーショントレーニングと思われるほどです。日本人はこれまで、印象力という力はもちろん、自分が他人に与える印象というものをまったく意識していませんでした。

しかし、それではどんなに真心があっても、人様に伝えたいときに伝えたいことをなかなかわかってもらえません。世界の人々は「言いたいこと」を激しく伝えようと努力しますが、日本人は遠慮しすぎてうまく伝え



山岡三子さん

ることができない傾向が強く、上手に伝えられるようになるために、まずは外見をちょっと工夫するといったことも大事です。

専門学校で教え、ホテルに勤務した経験から生まれた「印象道」

山岡 外見にも気を付けつつ、精神面のコアの道に入っていくのですね。先生のそうした印象力とかインプレッションといった発想は、どこから来るのでしょうか。

重太 最初に印象が大事だと感じたのは、専門学校でアルバイトで教えた時でした。当時はガングロとかヤマンバといった驚くような化粧が流行った時代でしたが、そうした容姿の学生も、子どものときからCA（キャンピングアテンダント）になりたいと思っていたと言います。そこで、メイクを上品にしたり、髪の毛を黒くして外見を整え、面接での話し方もトレーニングし、人に与える印象を変えて就職試験を受けてもらったところ、学校全体で年に1人いるかどう

かだったCAの合格者が、私の特別講座を受けた学生の90%以上が合格したのです。

その後、政治家の方々もよく利用されるホテルに勤めたのですが、政治家の方々と、皆さんお話の内容は誰よりも国のことを考えたお話をいつもされているのに、全然国のことを思っているような顔をしていないし、ちよつと横柄だったりして、迫力があるというか、威圧感があるのですね。ある日、私がお茶を出しに行ったときに「君はどう思う？」と尋ねられたので、「お尋ねの件についてはわかりません。ただ、すごく素敵なお考えをお持ちなのに、せっかくのお考えが容姿や態度からはなかなか伝わってこないの、応援はしてもらえないと思います」とうっかり言ってしまったのです。「伝わるようにするにはどうすればいいのか」と聞かれ、「私が言ったとおりにテレビでやってみてください」と言うのと、翌日のテレビの討論番組でそのとおりにやったださり、驚くほど評判がよかったようで、

私のアドバイスに納得されたようでした。

その後もいろいろな方のご相談に応じていると、現在の会社の社長から、私がやっていることは欧米ではメディアトレーナーが担う仕事なのだから、プロになるべきだと言われたのです。その時はプロになるなどという気持ちはまったくなかったのですが、それからいろいろなことがあって、何年かたって、いまの私に何ができるだろうと自問していたところ、改めて一緒にやりませんかとお話をいただいたので、ようやく、どうすれば印象がよくなるかについて追究してみようと決心したのです。

最初は仕事ありませんし、あるのはお金がなくてガソリンを入れられない車だけのなか、それまでに思ったり考えたりしてきたことをスケッチブックに絵にしたり、文字にテキスト化してもらったりということを半年間続けて、インプレッショントレーニング[®]についての考えをまとめました。

山岡 CAやホテル勤務での苦労や経験を

通じて体得されたことを思い出しながら文
字化する過程は、ご自身との対話ばかりで、
孤独な作業だったのではないでしょうか。

「ほかにやれることがない」

必死で取り組んだ「経験」のテキスト化

重太 おっしゃるとおりです。ほかに私に
やれることはないと思います、あのお客様はど
うして素敵だったのだろう、あのCAはど
うして人気があったのだろう、私はなぜだ
めだったのだろう、あの人はなぜ説得力が
あるのだろう、あの人はどうして嫌われた
のだろうと、ずっと思い出しながら、こう
すれば良くなるのではないかと考えたこと
を、全て情報に変えていくことを続けま
した。

いつかは大学で教えたいという思いがあ
り、感性だけで教えることはできませんか
ら、きちんと教えるためには、自分の知識
や経験を通して考えたことをテキスト化し
なくてはいいなと思います、必死で記憶の糸

をたどり、自分の中でイメージを掘り起こ
しながらまとめました。

山岡 ご著書には、面接のときの座り方や
浴衣の着こなし方といった、いわゆるハウ
ツーものも記載されていて、それを読むと
理解、納得もするのですが、自分では気付
かないことばかりでした。ああいった細か
いポイントはどのようにして見つけられる
のでしょうか。

重太 自分で思い当たるのは、人が好きな
んだらうということと、頭の中にビデオの
録画、スロー再生、一時停止機能があつて、
街を歩いていても、かつこよかつたりきれ
いな人を見るとスロー再生したり一時停止
したりして、それを自分でもやってみるこ
とができるのです。

山岡 私がこうしてコップを持つとき、ど
こに注目されるのですか。

重太 小指はどこにあるのか、第二関節は
曲がっているか、コップのどこを持っている
かなどです。第二関節のところだけをグ

ラスに付けるようにして持つと、とても女
性らしく見えます。どこをどう持てば印象
がいいのか、それを自分でも鏡を見ながら
やってみて検討します。いらいらしている
男性は、絶対に手のひらまでをコップに付
けて持っているのです、接客時にそういう人
を見かけたら、どんなサービスをすればい
いか考えるわけです。

山岡 サービスの内容を変えるのですね。

重太 いらいらしていると思った瞬間に、
コップの水滴で手が濡れているだろうから、
新しいおしほりを置いておくと、お客様の
態度が和らぐのです。

山岡 通常は、仕事をこなすことだけに一
所懸命になつてしまい、そこまで気や心を
配ることができない人が多いですね。

重太 たぶん、私の場合はそれが趣味みた
いなもので、楽しいので、全然苦にならな
いし、自分が予想したとおりその人が行
動すると快感を覚えるのです。

山岡 日々、仕事と学びを両立されること

は素晴らしいと思うのですが、お疲れにありませんか。休んでいても、気が付くとかの人を分析していたりして。

重太 私、疲れたことがないんですよ。

「ありがとう」の気持ちを芽生えさせたある少女との出会い

山岡 昔から疲労を感じない体質でいらしたのでしょうか。あるいは、疲れを知らないようになった、分岐点みたいなものがあったのですか。

重太 やはりそれは、感謝の気持ちができるようになったからだと思います。

私は体調を崩して大きな手術を受けることになり、CAを辞めることを決断しました。手術が成功しなかったらどうしよう、手術後はどうやって生きていけばいいのかと、身も心も心底どん底で、1カ月後にCAを辞め、手術を受けなくてはならないというある日、本の朗読を頼まれてある施設へ行ったことがありました。



重太みゆきさん（右）と山岡三子さん
（2015年9月8日 私学会館にて）

本を読み終わると、車椅子の女の子が「お姉さんはスチュウワースさんなんでしょ。どこへ行ったことがあるの?」と話しかけてきたんです。「昨日は大阪に行ってきたよ。ニューヨークにも行ったことがあるけど、最近は体調がよくないから海外には行けないんだ。昨日はね、飛行機が揺れていたからオレンジジュースを配る時間が15分間しかなくて疲れちゃった」。「何杯配った

の?」と聞かれた当時の私は疲れ切っていたので、「50杯配るつまらない仕事だったよ」と答えると、「かつこいいな」と言われたのです。「どうして?」と聞くと、「昨日はお母さんが私の部屋の掃除をしてくれていたの。暑かったから麦茶をいれてあげようと思って、冷蔵庫まで行くのに車椅子で20分、冷蔵庫からお茶をいれるのに15分、やつと麦茶を入れて、お母さんと呼んで『はいどうぞ』と言おうと思ったら、手がびれてガチャンってコップを割っちゃったの。

『お茶が飲みたかったらお母さんと呼ばばよかったのに、どうして自分でしょうとしたの。無理しなくていいのよ』って言うから、お母さんにいれてあげたかったと言えなかったの。でもお姉ちゃんだったらいつでも50杯いれてあげられるね。お姉ちゃんみたいになれたかったな」と言われたのです。それを聞いて初めて、お客さんが「おかわりを持ってこい」「走ってもってこい」と言うのは、私が愛想がいいから言いやすい、

すぐに持ってきてくれそうだなと思ったからなのだというところに気づいたんです。「お姉ちゃんは一生、不平不満は言わずに、すべて感謝で受け止めるね」とその女の子に約束して、それから19年半、一度も不平不満を言わないようにしてきました。

山岡 その女の子が、重太さんが19年半、約束を守っていることを知ったら喜ぶでしょうね。

重太 それ以来、どんなことがあってもありがたいう気持ちで、不平不満を言わずにいたら、疲れなくなっちゃったんです。いやだなと思う人には会わなくなつたし、いやなことが起きなくなりました。そうした実体験を私自身がしているので、みなさんにも、不平不満を言わずに感謝で乗り越え、感謝の気持ちを持てるようになってほしい、ご自身でそういう転機を見つけてほしいと願っています。

山岡 獨協大学での学生時代はどのように過ごされましたか。

**幸せだから笑うのではなく、
幸せになるために笑う**

重太 大学では、勉強もそうですが、いろいろな先生や同級生、サークルの仲間などに知り合えました。また、当時の私は本当に自由人で、卒業前に無人島に行ったりしていました。

山岡 無人島ですか？

重太 ワニやサルと暮らしていました（笑）。はじめはイギリスに1カ月の留学に行ったのですが、まったく性に合わず、2週間で耐えられなくなりました。でも、このまま帰ったらホームシックにかかったと思われるようでしたので、マレーシアに寄り、ティオマン島から、おじいさんのこぐボートで無人島へ連れて行ってもらいました。火をおこす道具や銚子をくれたので、魚を捕って浜辺で焼いたり、小さいワニやサルの群れと仲良くなったり。無人島での生活は、こんなに自分の性に合うところ

はないと思ったのですが、入社式に出なくてならなかったので、帰る時は発煙筒を焚いて島に迎えに来てもらいました。帰国後、航空会社の入社式に行ったら、15キロくらい太っていたうえに真っ黒に日焼けしていて、ずいぶん叱られました。

山岡 ジャングル暮らしで太ったのですか。
重太 ジャングルのフルーツと魚だけで、こんなに太ったのかと驚きました。入社後はカットしたニンジンやダイコンを常にポケットに入れておいて、それだけを食べていたら半年で元に戻りました。

山岡 最後に今後の夢をお聞かせください。
重太 私は、世界中を笑顔にしたいですね。幸せだから笑うのではなくて、幸せになるために笑うんだということをインプレッショントレーニング®で伝え続け、学生にも教えたい。一番大きな夢は、笑顔でノーベル平和賞をもらいたいと思っていて、世界中の人みんなが笑う瞬間を作りたいと思っています。