人間ビキュメント 去

題字・永六輔

「みなさんはどんなことに気をつけて仕事をしていますか？　はい、三鷹店の方！」

「笑顔です」

「じゃあ、いい笑顔のポイントはどこですか？」

「口角を上げる？」

「ブブブブー。残念」

「（しばらく考えて）目？」

「そう！（拍手）表情は目で決まるのです」

マナー講師の西出ひろ子さん（44）は、よく通る高い声で質問を次々と投げかける。

日曜日の夜8時半過ぎ。市民センターの小ホールで行われた「接客マナー講習」の様子だ。受講しているのは東京で『ヘアーグラシュ』など6店舗を構える美容室チェーンの社員45人だ。

マナー講習と聞くと、挨拶の仕方や敬語の使い方などマニュアルを次々習得する、堅苦しい雰囲気を想像する人が多いのではないか。

ところが、西出さんの講習はまったく違う。

「マナーって、一体何ですか？」

西出さんの声のトーンがひときわ高くなる。ひとりひとりの顔をのぞき込むようにして話を続ける。

「マナーはひと言でいうと、相手の立場に立つことです。相手をいい気分にするということです。じゃあ、相手をどこで思いやりますか？」

「○○○は お行儀よりも 大切です！」

異能のマナー講師をつくった ドラマチックすぎる人生

マナー講習が大評判 **西出ひろ子**さん44

仕事や冠婚葬祭だけでなく、日々の暮らしでも大事なマナー。でも、本当のマナーって何だろう？バラエティー番組やドラマでも活躍する達人がたどった知られざる人生――両親の「離婚騒動」に始まった紆余曲折に、そのヒントがあった！

「心！」と会場から声が上がると、西出さんはうれしそうに何度もうなずいた。

「そうです。心で相手を思いやり、それを形にします。そのひとつが笑顔ですね。

私は今日〝何で？　何で？〟とたくさん質問しています。それは、なぜそうするのか理由がわかったうえで行動することが大事だからです」

イギリスでマナーの本質を学んだ西出さんは、講習内容も独創的だが、話は具体的でわかりやすい。くだけたしゃべりで笑わせたり、ときには本気で叱ったり、大いに褒めたりして、受講者のやる気をグイグイ引き出していく。

この夜の講習は店の営業終了後の開始だけに、受講生たちに疲れもあったのだろう。最初は戸惑いがちだったが、講習が進むにつれ、熱気が満ちてきた。1時間半の講座終了後も、若い美容師たちは、西出さんを取り囲み質問を続けていた。

受講した感想を聞くと、『ピュアグラシュ』国立店の青木一弘さん（29）は興奮ぎみにこう話してくれた。

「心が洗われた感じです。仕事をしていると、いろいろ積み重なって固まっちゃう部分があるじゃないですか。それを取っ払われたというか、生まれてすぐ、大事にしなさいと教えられたことを思い出さ

せてくれた気がします」

評判が口コミで広がり、いつしか西出さんにつけられた呼び名は「伝説の講師」だ。

JDP社顧客満足度10年度1位になったNTTドコモの接客指導も担当。『マナコミの成功学』『お仕事のマナーとコツ』など著書は42冊に及ぶ。

2009年にはNHKスペシャルドラマ『白州次郎』、翌年には大河ドラマ『龍馬伝』のマナー指導を務めた。

今年9月にはTBS系の人気バラエティー番組『ひみつの嵐ちゃん』に出演して嵐のメンバーらに立食パーティーのマナーを指導。テレビや雑誌で引っ張りだこの西出さんだが、マナー講師として成功するまでは、まさに波瀾万丈の道のりだった。

マナー講師に「一目惚れ」

西出さんは1967年に大分県別府市で生まれ大分市で育った。父親は不動産会社を経営。母親、5歳下の弟の4人家族だった。裕福だが、複雑な子ども時代だったという。

「私、ちっちゃいころは泣かない子どもだったんですよ。要するに親に甘えることができなかったのですね。うん。家族で出かけたこともありません。いつも母の口癖は〝うちはこうだから〟でした」

唯一の救いは弟の存在だった。家ではボール投げなどをして遊び、気弱な弟をいじめる子がいると西出さんがやっつけて謝らせた。

中学ではテニス部に入部。漫画『エースをねらえ!』が大流行していて、1学年100人以上の入部者があった。勝ち気で成績のよかった西出さんは常にリーダーシップを発揮。2年でキャプテンになったのだが――。

「うちの父は変な性格で税金を払うのが大っ嫌い。お金はあるのに脱税をしたとかで家に税務署員がダーッと来て家財に赤紙を貼られたのです。それが新聞に載って、私まで誰にも口をきいてもらえなくなりました。子どもには関係なくても田舎ですから……」

県立高校に進学。テニスを続けたかったが、勉強がおろそかになると親に反対された。反発して勉強もせず、仲よしの女友達と学校に残り毎日遅くまでおしゃべりしていた。

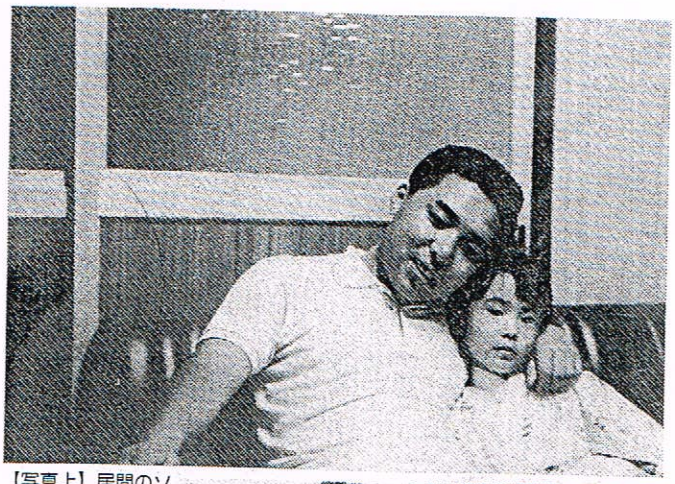
推薦で大妻女子大学文学部に入学した。本当は福岡の短大に行きたかったが、父親に「大学は政治、経済、文化の中心である東京で過ごせ」といわれ、単身上京した。

「実を申しますと、私の大学生活は、親の離婚問題に振り回された4年間でした。〝お父さんが浮気しているみたい〟と母に聞かされて、休みのたびに大分に帰って、興信所の車に一緒に乗って父を追跡したりして。アハハハハ」

西出さんはにこやかな笑みを絶やさずに話を続ける。

「父も母もコミュニケーションが下手なんです。本当は母だって離婚したくなかったと思います。父親は最後の最後まで〝絶対に浮気はしていない〟と、言い張っていましたし。でも、子どもにまで浮気をしていると話した母が許せなかったのか、父は逆上して〝もう、いいよ〟と怒って家を出たんです。

もし、離婚していなかったら、これからお話しする、いろいろなことは起きなかったと思います。はい」



【写真上】居間のソファで、今は亡き父親と【右下】7歳ごろ。弟の前では「頼もしいお姉ちゃん」だった【左下】中学校ではテニス部に入って、部長を務めた

大学4年になってすぐのこと。母親から「離婚するから、卒業しても大分に帰ってこないで」と言われた。父親の縁故で地元企業に就職が決まっていたが、それも白紙になったという。

西出さんは呆然とした。反発しながらも親の敷いたレールに乗ってきたのに、いきなり大海原に突き落とされた気がした。履歴書の書き方もわからない。困って大学の面接マナー講座に出てみた。

「そこで一目惚れしちゃったんです!講師の岩沙元子先生がすごく素敵で、53歳だけど全然おばちゃんじゃなくて。私もこんな人になりたい。マナーを教える仕事につけば、先生みたいになれると単純に思ったのです(笑い)」

母には「あなたには絶対に無理」と決めつけられたが、父は「やりたいことをやれ」と応援してくれた。西出さんは父の気持ちに応えるためにも、「絶対に日本一のマナー講師になる!」と心に誓った。

次々襲う「家族」のトラブル

今もそうだが、マナー講師は客室乗務員出身の女性が多い。西出さんは客室乗務員養成学校に通い、航空会社の採用試験を受けたが、落ちてしまった。

大学卒業間際に養成学校の校長の紹介で、秘書の仕事に就いた。女性国会議員、政治経済ジャーナリストの秘書を4年間務めた。怒鳴られて1日でクビになる秘書もいるなか、知り合いの記者から「奇特な人だ」と感心されるくらい懸命に働いた。

「秘書に必要なのは、目配り、気配り、心配りです。何か言われる前に先読みして行

動する大切さを学ばせてもらいました。現場はマニュアルどおりには動かないと肌で知っているので、私の講習ではマニュアルを教える前に、なぜそうするのかを徹底的に指導していきます」

この秘書としての経験が独自のマナー論を形作るもとになったわけだ。当の西出さんは客室乗務員になれなかったコンプレックスに、その後15年間苦しんだというが、みんなと同じ道を歩かなかったおかげで、既成概念にとらわれずにすんだのだろう。

27歳で念願のマナー講師の仕事を始めた。マナー講師になるには特に資格がいるわけではない。岩沙先生が紹介してくれた企業などで教えたが、それだけでは食べていけない。簿記の資格を取り、派遣社員として働いた。

29歳のとき、大分から悲しい知らせが届く。

突然の父の死。しかも自殺だった——。

まだ55歳の若さ。離婚後ずっと会っていなかった父と再会して、大人同士の会話ができた矢先だった。

「走り書き程度で遺書はありませんでした。当時、大きな詐欺にあい脅されていたと聞いたので、逃げ場がなくなったのかもしれません。離婚して家を出た後、父には私と同い年の内縁の妻がいましたが、家族の愛に飢えていたのかもしれないですね……」

普通ならふれられたくない、つらい出来事も、西出さんは淡々と説明を続ける。

葬儀を終えた後、債権者が自宅に押し寄せた。西出さんは玄関先で土下座を続けて膝が内出血で真っ黒になったほどだ。

父は西出さんと弟を受取人にして生命保険をかけていた。その額、なんと7億5000万円！　2億円を会社に寄付して残りを弟と分けたが、多額の金が次のトラブルを招き寄せてしまう。

そのころ、弟は賭け事にどっぷりハマっており、保険金を吸い取られたあげく、軟禁されてしまう——。

弟の分まで相続税を払った西出さんは、保証人でもないのに「弟が借りた金を返せ」と借金取りにつきまとわれた。探偵を雇って弟の居場所を探し出し、田舎に帰すまで半年かかった。結局、父が残してくれたお金はすべて消えてしまった。

「本当に、ドラマみたいでしょう！　さんざん迷惑をかけられたけど、やっぱり、弟は可愛いんですよね……」

西出さんは絶句すると、こらえ切れずに涙をボロボロこぼした。実は、弟も昨年暮れに他界。父同様、自殺だった。詳細も理由もいまだにわからない——。

話を戻そう。父の会社の残務整理や弟の救出に奔走する一方で、西出さんはマナー講師として大きな壁にぶつかっていた。

「いくら私がマナーの心を伝えようとしても、企業の担当者には〝心はどうでもいいよ〟と言われて、お仕事も徐々に来なくなってしまって……。そんなときに弟のことがあったから、もうボロボロに疲れ果ててしまって……」

日本を離れたい気持ちもあり、西出さんが向かったのはマナーの本場、イギリスのオックスフォード。31歳の旅立ちだった。

秘書として4年勤務。貴重な「経験値」を積ん

英国でマナーの本質を学ぶ

イギリス人家庭にホームステイして英語を習う日々は新鮮だった。言葉が通じないぶん、笑顔を絶やさないように心がけた。うれしいとき、悲しいとき、いつも全身を使って表現していたら、自然と豊かな表情が身についた。

渡英1か月後にオックスフォード大学院で遺伝子学を研究する同じ年のウイリアムさんと出会い、頑なだった心もときほぐされていった。

「彼は日英のハーフで日本語もペラペラですが、中身はイギリス人です。人間愛やコミュニケーションとはどういうものなのかを初めて教えてくれた人です」

現地ではマナーが生活にど

イギリス時代。本場仕込みのエレガンスも身につけた

う根づいているのか、さまざまな場で観察した。

例えばドアを開けたとき、イギリス人は必ず後ろを振り返り、後続の人がいればドアを押さえたまま、「お先にどうぞ」という。道を歩いていて誰かにぶつかったら、必ずお互いに「Excuse me（失礼）」と謝る。老若男女、誰でも同じだった。

「マナーって、何だと思いますか？」

西出さんは知り合う人ごとに質問をした。返ってきた答えはみな同じだった。

「マナーって、相手の立場に立つことでしょう」

西出さんは、「よかった！私が考えていたことと本当に同じだった」と感じ、ようやく自分のマナー論に自信を持つことができた。

細かな作法は文献で調べた。洋食のナイフとフォークの使い方など、作法には諸説ある場合も多い。わからないことは現場に足を運んだり、専門家に理由を聞いたりして納得がいくまで調べた。作法の成り立ちや理由まで知り、西出さんは状況に合わせた柔軟な対処ができるようになった。

渡英した翌年、ウイリアムさんとWitH Ltd.（ウイズ・リミテッド）という英国法人を立ち上げた。日本の化学者が書いた論文を海外の雑誌に掲載されるように翻訳・校閲をする仕事だ。

西出さんは日英を行き来して日本での営業を担当したが、化学者に伝手（つて）はない。当初は「イギリスの会社というけど、本当にあるの？」と疑いの目で見られることもしばしば。それでも持ち前の粘り強さで営業を続けた。

「こちらの話し方や言葉遣（づか）い、表情などで相手の反応が違ってきます。3年間1人で営業しましたが、このときの経験がビジネスマナーを教える際に、すごく役に立っています。でも、いまだに日本のマナー業界では、営業経験のない講師が、〝姿勢が……〟とか教えているんですよ（苦笑）」

30代半ばで転機が訪れる。

ロンドンに駐在していた日本人男性（46）と知り合い、プロポーズされたのだ。2001年に子宮筋腫を患い帰国した西出さんは、本社に戻ってきた彼と翌2002年に結婚した。

夫のどこに惹（ひ）かれたのか尋ねると、西出さんはしばらく考えて、こう切り出した。

「直感ですね。最大のポイントは、生まれて初めて尊敬できる人だったから。彼の気配りはすごかったですね」

スラリとして長身のご主人にも聞いてみた。すごく照れながらも、物静かな口調でこう答えてくれた。

「会った瞬間から、運命の人だと思いました。前向きで、どんなことがあっても自分が正しいと思った道を進む。そんな信念のあるところを、私も尊敬しています」

ストレートに自己表現！

2002年から本格的にマナー講師として活動を始めた。異業種交流会で人脈を広げ、紹介された先で講習を行うと「今までのマナー講師とは違う」と絶賛された。2006年には東京・南青山で『西出ひろ子マナーサロンEnglish Rose House』を開いた。独自のマ

西出ひろ子流 マナーのツボ

＊角が立たない言い方

（命令形でなく依頼形に。できれば「悪いけど」「申し訳ないけど」などのクッション言葉を添えて）

「リモコン取って！」→「リモコン取ってもらえる？」

＊相手を傷つけない断り方

（「ごめんなさい」より「残念です」）

「土曜日に映画行かない？」

「あ～、残念です。英会話の日だから行けないの。誘ってくれてありがとう」

＊気の進まない相手からデートに誘われた場合の断り方

（まず肯定して、2人きりでは困ると伝える）

「今度、ドライブに行かない？」

「いいですね。○○さんも誘ってみんなで行きませんか？」

＊貸したものを返してくれない相手への催促

（急を要する言い方でお願いする）

「この前貸した本、○○さんに貸してほしいと頼まれたの。ごめんね。○日までに返してもらってもいい？」

＊クレームを言う

（文句ではなくお願いスタイルで伝える）

「申し訳ありませんが、ここは出入り口なので、車を移動していただけますか？　よろしくお願いします」

＊トラブルを避けるコツ

（具体的な数字を入れる）

「もうちょっとで着くから」→「あと10分くらいで着くから」

「前髪を少し切ってください」→「前髪を2センチ切ってください」

＊言い回しを変える

（ネガティブワードはポジティブワードに）

「魚が嫌い」→「肉が好き」「どれでもいい」→「どれもいいね」

「○○さんは人付き合いが下手だよね」→「○○さんは控えめな性格よね」

『基本のマナーBOOK　日常生活編』（西出ひろ子監修）より

ナー論をマナーあるコミュニケーション、略して『マナコミ』と命名。講習のため日本各地を飛び回っている。

活躍の場は海外にも及んでいる。上海で2008年にマナー本を出版すると話題になり、以来、現地での講演や研修の依頼が相次いでいる。中国側との橋渡しをしたライターの似鳥陽子さん(39)は、成功の理由をこう推測する。

「上海市長の元秘書で、今は日中コーディネーターをしている女性に西出先生を紹介したら、初対面で気に入ってくださって中国進出に情熱的にご協力くださいました。先生の自己表現はオープンでストレートなので、相手が外国人でも心にスッと入って信頼関係をすぐに築きます。

また、女性らしい華やぎを大切にする先生のスタイルも、個性や自己主張を重んじる中国人にとても好感を持たれますね」

愛犬のFAB(ファブ/メス6歳)と

西出さんのサロンでは各種マナーのほかヘアメーク、カラーコーディネートなど、みんなをハッピーにするさまざまな講座を行っている。担当する講師は、もともと西出さんのマナー講座を受けて意気投合したという人が多い。

アロマセラピストの杉田尚子さん(44)も、その1人だ。

「先生のお話を聞きながら、子どもへの話し方とかいろいろ考えさせられました。2日間の講習が終わったら感極まって目が腫れるくらい号泣してしまって。6人いた同期生もみなさん泣いていました。先生に誘われてサロンでアロマセラピーの講座を始めてからは、いろいろな方を紹介してくれたり、親身にお世話してくださいます。ご自分がどんなに疲れていてもエネルギーを注いでくれるので、お身体が心配になるくらいです」

西出さんの睡眠時間は平均2、3時間。サロンのソファで仮眠して、仕事を続けることもよくある。

実は西出さん、3年前まで今より20キロ太っていた。結婚して夫のペースに合わせて生活していたら、ストレスからか増えてしまった。それが独身時代のように自分のペースで仕事をし始めたら、自然と体重が戻ったという。

それにしても華奢な身体のどこからそれほどのパワーが湧いてくるのか。不思議に思って聞くと、「時間がもったいなくて〜」と明るく笑う。

「人間、いつ何が起きるかわからないから、今できることは明日じゃなくて、今やらなきゃと思うのです。父の死で、その考え方が自分のなかに埋め込まれちゃったのかな。それにね、やっぱりみなさんに伝えたいのです。マナーは上っ面を塗りたくって、自分をよく見せるための道具じゃない。お互いを思いやって生きることがマナーだということを。うちの両親も、もう少し相手の立場に立っていれば、離婚しなかったかもしれないと思います。だから〝心のマナー〟を伝えることは私の使命だと感じているし、疲れは感じません!」

西出さんはかみしめるように言葉を継ぐと、強い口調で言い切った。

「乙女チック」に癒されて

タフな仕事ぶりとは対照的に、素顔の西出さんはとっても可愛らしい。

10年来の友人であるフリーアナウンサーの香月よう子さん(44)からは、こんな意外な一面も聞いた。

「ピロコ(ひろ子)ちゃんはひどい方向オンチで、よく電車を間違えて、すぐ変なところに行っちゃう(笑い)。すごく純粋で、誰に対しても絶対に嘘をつかない人です。あまりにも不器用に一生懸命やるから、ついついみんなが手を差しのべたくなっちゃうのかなと思います」

プライベートでは乙女チックな洋服や小物が大好きだという西出さん。自宅に2つあるベッドルームの1つはフリルやレースで彩られた中世のフランス風だ。

そして、いちばん身近にいる夫は、まさにお姫様を守る騎士(ナイト)のようだ。ご主人はこんな台詞もサラリと口にする。

「仕事のことなどで相談されれば、違った角度からアドバイスをすることはありますが、私は見守るだけです。もし、彼女が何か傷つくことがあれば、私のところで傷を癒せる環境をつくってあげればいいと思っています」

悲痛な体験を乗り越えて、いつも前を向いて進んできたからこそ、今の西出さんがいる。今の幸せがあるのだ。

東京・南青山のマナーサロンに集う仲間たち

取材・文/萩原絹代
撮影/坂本利幸

はぎわらきぬよ　大学卒業後、週刊誌の記者を経て、フリーのライターになる。'90年に渡米してニューヨークのビジュアルアート大学を卒業。'95年に帰国後は社会問題、教育、育児などをテーマに、週刊誌や月刊誌に寄稿。著書に『死ぬまで一人』がある。