



誰からも  
「気がきく」  
と言われる  
46の習慣

46 Practices to Be A More Thoughtful Person

無理なくマネできる  
一流秘書の技術

のう まち みつ か  
能町光香  
Mitsuka Noumachi



---

## はじめに

『気がきかない』とよく言われるけど、そもそも気のつかい方がわからない……」

「自分では気をつかったつもりなのに、相手が気づいてくれない……」

こんな風に悩むことはありませんか？

私は、約10年間「気づかいのプロ」と言われる秘書として、様々な一流企業で働いてきました。そして、その後独立し、「気づかいの専門家」として、研修や講演で、また新聞、テレビなどのメディアを通じて、気づかいの本質や重要性を伝えてきました。

そうした活動を通じて、多くの人から気づかいや気配りについての相談を受けました。

中でもとくに多かったのは、冒頭に挙げたような「なぜうまく気づかいはできないのか、自分でもよくわからない」「マナーを一生懸命学んでも、相手を満足させることができない」といった悩みでした。

こういった相談にのっていたある日、相手の方がこんなことを口にしました。

「マナーを教えてくれる人はいても、気づかいを教えてくれる人はいない」

そのときに、私はハッと気づいたのです。誰も気づかいの仕方を教えてくれないのだから、気がきかないのはある意味当たり前ではないか……？

世の中には、いわゆるマナー本と言われる書籍が多く溢れています。しかし、その多くが表層的な面にばかりを取り上げており、気づかいてもっとも大切な「心を相手に届ける」ことについては書かれていません。

「このマナーでいいのか、正しいのか」と、形式的なマナーにばかりとらわれているのです。

いくらマナーが美しくても、どんなにマナーが正しくても、そこに「心」が伴っていなければ、相手に「気づかい」として届くことはありません。

本書では、表層的なマナーではなく、気づかいをする上での基本となる、心構えや考え方を中心にお伝えしていきます。

「どうせ自分は気がきかないから……」と言って、あきらめることはありません。

本書を読みおえるころには、「気づかいの本質」が身についているはずです。そうすれば、いつのまにか誰からも「気がきく」と言われるようになっていくことでしょう。

さて、ここで、すこし秘書の話をしたと思います。  
「秘書って、何をやる人なのかわからない」とよく言われます。なかなかイメージがわきにくいのかもかもしれませんね。

秘書は、会社の社長や副社長、常務や専務などの上級管理職や、部長などの中間管理職の人たちが効率的に仕事を進め、最大の成果を出せるようにサポートをする仕事です。

その仕事の本質は、「気づかい」であり「心づかい」です。

会社の社長や役員の方々は、1日のスケジュールが、それこそ分刻みになることが多くなります。秘書は、彼ら／彼女らがスケジュールどおりに動いていけるように、飛行機や新幹線、ホテルなどの予約、会議や会食の段取りなどを行っていきます。

ちょっとした雑談のやりとり、好感の持たれる身だしなみ、凛とした立ち居振る舞い、話すタイミングや内容、その場の空気の読み方、人との上手い距離のとり方、仕事の段取りの仕方など……秘書にはさまざまなスキルが求められます。

9年前に、本書の前身となる『誰からも「気がきく」と言われる45の習慣』を執筆したとき、私は現役の秘書として働いていました。その当時は「私ってそんなに気がきくのかな

あ」と不安になるときもありましたが、今では胸をはって、気づかいのプロとして、秘書の持つ気づかいの素晴らしさを伝えることができます。

さて、「気づかい」は、どうしたら身につけることができるのでしょうか？

ここでは私のケースをお話します。私は「秘書の仕事をしたから、気づかいを身につけられたのですね」とよく言われますが、答えは「ノー」です。

もちろん、それも一理あるでしょう。ですが、気づかいを身につけた最大の要因は、私が補佐する社長や役員の方々が、社内でもっとも「気づかいのできる人」だったからです。そばで働き、その場その場でしめす気づかいの仕方を見ているうちに、マネをして覚えていった、というのが事実です。

ですから、「気づかいは苦手だから」とか「どうせ気のきいた気づかいなんてできない」と言って、自分に「気がきかない人」というレッテルをはらないでもらいたいのです。

私も「気がきかない人」でしたから、心配することはありません。

相手に喜んでもらえる「気づかい」をするためには、まず相手をよく観察することが第一歩です。次に、「この人にはこうしたらきっと喜んでもらえるのでは？」と想像し、それを行動に移していきます。

「こうしたらどうかな?」「ああしたらどうだろう?」と試行錯誤をしながら、繰り返し相手にアプローチをしていき、相手の反応をみてる。

気づかいの上達の方法は、それしかありません。

頭のなかであれこれと考えていても、実際に行動にうつしてみないとわからないのが、気づかいなのです。

あなたの周りに「気づかい上手な人」がいたら、最初のうちにはぜひその人のマネをしてみてください。もしもそういう人がいないのであれば、本書をお手本にしてもらえたら、と思います。

この本は、あなたが今よりも気づかい上手になるようにサポートをしていきます。言ってみれば、本書は、あなたのための専属秘書。

専属秘書に補佐してもらいながら、気づかいの道を歩んでいってください。

本書では、普段の生活で実践できる考え方や行動の習慣をもとに、気づかいの原則を全6章で述べていきます。

人に感謝されるような、さらに、人に感動をあたえられるような気づかいができると、信頼が集まり、心地よい距離感で過ごせる人たちができて、いざというときに助けてくれ





## はじめに 003

### 第1章

#### いつでも気がきく人の3つの共通点

- ① 相手ありき 014
- ② 尊敬する 022
- ③ 先読みする 026

### 第2章

#### 信頼される人の気づかひの習慣

- ④ 言葉よりも行動で 030
- ⑤ 感情にそっと寄り添う 034
- ⑥ タイミングを読む 038
- ⑦ 人やものにあたらぬ 042
- ⑧ 我を押しつけない 044
- ⑨ 想像力で先読みする 046

- ⑩ 下心を持たない 050
- ⑪ 言い訳・責任転嫁しない 053
- ⑫ ほどよい距離感を保つ 057

### 第3章

## 臨機応変なコミュニケーションで敵をつくらない

- ⑬ 誰にでもフェアに接する 060
- ⑭ 人に興味を持つ 065
- ⑮ 自分と相手の立場と役割をわきまえる 069
- ⑯ 対面コミュニケーション 073
- ⑰ 本音で接する 078
- ⑱ 好き嫌いを出さない 081
- ⑲ 必ず「おはよう」と言う 084
- ⑳ 聞くときはじっと聞く 088
- ㉑ 新しい環境ではキーパーソンを見つける 092
- ㉒ 相手の「嫌なこと」に敏感になる 096
- ㉓ 気難しい人とは感情で付き合わない 099

### 第4章

## 細やかな配慮でやる気を引き出す

- 24 マネジメントをしてもコントロールはしない 104
- 25 絶対に「ダメ」と言わない 110
- 26 意見を聞く、考えを聞く 113
- 27 Give & Takeはしない 117
- 28 エンディングを気持ちよくする 121
- 29 ちょっとした一言を惜しまない 124
- 30 相手が喜ぶプレゼントをする 128
- 31 お礼には一筆添える 133

## 第5章

### 言いにくいことも言えるようになる スマートな伝え方

- 32 話の要点がわかりやすい 138
- 33 読まれるメールを送る 142
- 34 余計なプレッシャーを抱えない 147
- 35 余計なことを言わない 151
- 36 初対面でも沈黙を恐れない 155
- 37 キッパリと断る 160
- 38 注意しない、否定しない 164
- 39 気持ちのいいお願いをする 168

## 第6章

### 気配り上手の効率的な タイムマネジメント

- 40 時間感覚を意識する 174
- 41 計画性がある 176
- 42 決断が早い 180
- 43 面倒をためない 185
- 44 準備はしても完璧は目指さない 189
- 45 勉強や仕事は朝にやる 193
- 46 気疲れを癒す 200

### おわりに 204