

いつ、誰が相手でも
必ず盛り上がる

銀座の 雑談手帳

日高利美

はじめに

この本は、こんな思いを持つ方のために書きました。

—— 初対面でも、気軽に話せる雑談の中身を知りたい

—— 年の離れた人・趣味の合わない人とも会話を楽しみたい

—— いつもとは少しだけ違う、ワンランク上の粋な雑談をしたい

東京、銀座。あなたはこの街にどんなイメージを持つでしょうか？

世界中の一流ブランド店が集まる場所であり、老舗の料亭や有名レストランの本店も軒を並べています。私が銀座で働きはじめてから約20年が経ちました。時代とともに街も変化しています。バブル絶頂期のような賑わいはもうないのかもしれないかもしれませんし、加えて2009年に起きたリーマンショックでは、何百件ものお店が姿を消したと言われています。しかし、この街が持つ品格や伝統は今も昔も変わらず、脈々と受け継がれているのを日々肌で感じています。そしてそれは、

ひとえに集まるお客様たちのおかげではないかと思っています。

銀座には、一流企業の役員や起業家、芸能人や作家、スポーツ選手など様々な方がいらっしやいます。みなさん職業や年齢は様々ですが、彼らに共通して言えることは、それぞれの方がその道の「一流人」だということです。一流のお客様の相手をする以上、私たちも心づかいのある上流の話し方やマナー、サービスを磨かなければいけません。どういったおもてなしをすればお客様に喜んでいただけるのか、私自身スタッフと常日頃から話し合い、工夫するようにしています。

では、一流の社交場と呼ばれる銀座では、具体的に一体どんな話がされているのでしょうか。実はそこで話されている内容は、日常の何気ない会話と変わりありません。つまり、「雑談」をしているのです。もちろん、ビジネス上の接待としてご来店するお客様はたくさんいらっしやいます。けれど、仕事での付き合いを超えた信頼関係が生まれていく様子を、これまでに何度も見てきました。

お店でお会ったお客様同士が雑談から意気投合し、一緒にビジネスをはじめます。また、お席がたまたま隣だったり何度か偶然お店で顔を合わせるようになったことがきっかけで、プライベートでも仲の良い友人関係になったというお客様もたくさんいらっしやいます。私自身も、銀座で働きはじめた10代のころからずっとお世話になり、家族のような長いお付き合いをさせていただいている方が何人もいます。

銀座で交わされる雑談、そこにはこの街ならではの心遣いや会話力というエッセンスがあります。その価値は、多くの方々が何年、何十年にもわたり、わざわざ足を運んでくださることに表れているのではないのでしょうか。

けれど、銀座で働く女性はこうした銀座の雑談力、つまり上質なコミュニケーション力をはじめから持ち合わせていたのかというと、決してそうではありません。私自身、今でこそ、この地で2つのお店を切り盛りする立場にいますが、はじめは何もわかりませんでした。銀座で最初に勤めたお店では、灰皿の交換もせず、お客さまや他のスタッフとの会話に入れず、ただ座ってお酒を飲んでい

け……というひどいものでした。振り返れば、あのとき「こうやってお客様と話せばよかった」「こんな質問をすればよかった」と反省することはかりですが、結局1週間でそのお店をクビになってしまったのです。

私の例は極端かもしれませんが、けれど、私のお店のスタッフもみんなデビュー当時から初対面のお客様と上手に話をするのができたわけではありません。最初は緊張して口ごもってしまったりと、お客様と何を話していいのかわからず戸惑ってしまいます。経験を重ね、先輩や他のスタッフからアドバイスやフォローを受けながら、少しずつ上達していくのです。

では「銀座の雑談上手」とは、具体的にどのような方を指すのでしょうか。それは「会話やふるまいに粋をまとっていらっしやる方」と表現できると思います。

みなさんは、「粋」という言葉を聞いてどんな印象を持たれるでしょうか？哲学者、九鬼周造の『いきの構造』の中で、たくさんの粋なふるまいが紹介されて

いますが、この言葉は元々江戸時代の町文化を由来とし、現代にも通ずる日本人独特の感覚だと思っています。

現在、銀座のクラブではタイムチャージ制のお店もできてきましたが、以前はそういったシステムはありませんでした。お店が満席になったとき、こちらからは何も伝えていないのにそのことに気づき「今日は時間がないけれど、また来るね」と後からきたお客様に席を譲って帰って行かれた方がたくさんいらっしやっただのです。そうしたお客様の粋な姿を見て、ますますその方のファンになったことは言うまでもありません。そしてこの銀座の粋は、今も引き継がれていることを実感しています。ありがたいことに誕生日が近くなると毎年お祝いをしていただいているのですが「二回お祝いさせてね」と、お忙しいお客様本人の代わりに、当日はわざわざ代理の方がいらっしやっってお祝いを届けて下さったりと、粋なはからいをしていただき、お心づかいに感謝してもしきれません。

みなさんも、日常生活において、こうした粋を感じる機会があるかと思いま

す。会社の上司が、飲み会の途中で「あとはみなさんで」と一言。自分がいつまでもいたら部下たちがくつろげないからと先に帰っていったけれども、実は気づかないうちにお会計を済ませてくれていた……。粋が生まれることでその場に磨きがかかり、会話が弾むのです。

本書では、第1、2章で私がこれまでの経験の中で培ってきた雑談のいろはをお伝えし、第3～5章では、会話が広がる具体的な雑談のネタをフレーズとともにご紹介します。第6章では特にビジネスシーンにおける粋なものの伝え方やふるまいを、経営者や会社役員のお客様へのヒアリングを通して構成しました。加えて、経営者としてスタッフを指導する上での私の日々の気づきを交えながらご紹介させていただいています。また特別企画として、いつもお世話になっているとっておきの「銀座の手みやげたち」をご紹介します。どうぞ最後までお楽しみください。

目次

はじめに 3

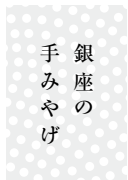
第1章 雑談のいろは

雑談は本当にムダ？	18
銀座のクラブ ナンバーワンの条件	21
人見知りでも雑談できる？	24
初対面で距離感を縮めるには	26
雑談に知識は必要？	29
雑談の途中で詰まってしまったら	31
嫌われる雑談	34
雑談の上手な切り上げ方	36

第2章

ケース別雑談の
処方箋

- 苦手なタイプ 41
年が離れている 44
趣味が合わない 47
自分以外の人が盛り上がっている
マイナスな雑談 52
異性 123



- 1 カツサンド (KATSU THE HUMILTON) 58
2 ゴーフル (東京風月堂 銀座本店) 60
3 銀座マカロン (パティスリー西洋銀座) 61
4 銀座のはちみつ (ラベユ銀座) 62
5 はちみつチエリージア (Chianti Matsuya Ginza) 63
6 フルーツポンチ (銀座千足屋 銀座本店) 64

第3章

会話を広げる
ネタとコツ
初級編

- 1 身に着けている服・持ち物 70
2 天気 72
3 出身地 74
4 趣味 76
5 季節・暦 78
6 健康法 80
7 長い休みの過ごし方 82
8 共通の知人 84
9 前に会ったときに出た話題 86
10 映画・DVD 88
11 近所のお店 90

第4章

会話を広げる

ネタとコッ

中級編

- 1 流行った歌 94
- 2 全国の繁華街 96
- 3 流行ったもの 98
- 4 1カ月間、休みが取れたら？ 100
- 5 似ている有名人 102
- 6 初めて買ったレコード(CD) 104
- 7 お酒の失敗談 106
- 8 小学生のころのあこがれの職業 108
- 9 今住んでいるところ 110
- 10 流行ったもの 112
- 11 初めてのしたアルバイト 114

第5章

会話を広げる

ネタとコッ

上級編

- 1 お子さん・お孫さんの話 118
- 2 初恋の話 120
- 3 下ネタ 122
- 4 制服 124
- 5 誕生日 126
- 6 結婚式 128
- 7 好きな異性のタイプ 130
- 8 SかMか 132
- 9 モテ期 134
- 10 夢 136
- 11 人事 138

- 7 銀座壺焼き発酵バターカステラ (銀座文明堂 傳匠) 140
- 8 マジカルチヨコリング (Heart Bread Antique 銀座本店) 142
- 9 GRACE DEW (HOKUMEKAN 銀座本店) 143
- 10 小鯛焼き (銀座たい焼き 櫻家) 144
- 11 香ほろん (Wa・Bi・Sa 三越銀座店) 145
- 12 アマンドリーフ (RUYSDAEL 三越銀座店) 146

第6章

ワンランク上の

雑談を

するために

- 1 初対面の人にあいさつするときに 148
- 2 贈り物をするときに 150
- 3 しばらく会わなくなる相手に 152
- 4 褒められたときに 154
- 5 自分がお勘定を持つときに 156
- 6 行ったお店がイマイチのときに 158
- 7 同僚を褒めたいときに 160
- 8 お礼を言われたときに 162
- 9 年下の人を褒めたいときに 164
- 10 落ち込んでいる相手を励ましたいときに 166
- 11 頼まれたことを引き受けるときに 168
- 12 洋服を褒めるときに 170
- 13 相手が不満を言っているときに 172
- 14 上司に意見したいときに 174
- 15 上司を褒めるときに 176
- 16 部下に注意をしたいときに 178

17 部下に仕事を頼むときに 180

18 回答に窮したときに 182

19 お金を返してもらいたいときに 184

20 謝罪するときに 186

21 断るときに 188

おわりに 190