



真剣にダイビングビジネスを学ぶ 新規顧客へのアプローチ

リゾーターをダイビングに取り込むアイデア

ヒューマンクローズアップ 宮北侑季さん(言響プロデューサー)

INTERVIEW

ヒューマン クローズ アップ 第1回

～宮北 侑季さん～

インタビュアー：深谷晃平 (SSI契約店スーパーバイザー)・下津真梨絵 (Cカード担当)

今号より、ダイビング業界にかかわらず、広くさまざまな業界で活躍されている魅力的な方々からお話を伺う企画「ヒューマンクローズアップ」がスタートします。ダイビング業界、またディーラーの皆さまそれぞれの発展のヒントとなれば幸いです。

第1回目のゲストは、先日、ディーラーミーティングでお話いただき、ディーラーの皆さまから大変な反響をいただいた宮北侑季氏です。

宮北氏は20年にわたる俳優業の一方で、「言響」(相手の心に響く話し方)プロデューサーとして、さまざまな企業や団体対象の話し方セミナーを手がけていらっしゃいます。



組めば、純粹に対人間になれる。そんなところが素晴らしいと思います。ほかにも肩凝りがなくなったり、海から上がった後にご飯がおいしく食べられるところも大好きです。人間関係でイライラしてストレスが溜まっているときも、食べて「おかわり～」なんて言っているうちに吹っ飛んでしまいますよね。

水中にいるときと一緒に、物事もその場に身を委ねていけばうまくいくんですね。うまくいっていないときは自分に力が入っているときなんです。広くて大きな海の中にいれば、そこにいる自分のちっぽけさを感じられますね。

宮北さんは、SSIのアドヴァンスドオープンウォーターダイバーでいらっしゃいますよね。ダイビングとの出会いは?

私はもともと、体育の教師を目指していたんです。スポーツは水泳とバスケットをやってまして、水泳は小学校からやっていました。インストラクターのアルバイトもしていましたが、水泳は0コンマ何秒を競う世界だったので、水と戯れることをもっと楽しみたいと思ったのが始めたきっかけです。13年前にCカードを取って、それから2ヵ月に1度くらい潜っています。現在50～100本くらいでしょうか。基本は地味な伊豆ダイバーですよ(笑)。

こういう話があるんです。膠原病にかかっている方が薬漬けの日々を送っていたのですが、ある時、ダイビングで病を治そうと夫婦でハワイに住むことにしたそうです。ハワイの気候や環境の中でダイビングを楽しむうち、一切薬を飲まないほどに回復したということです。私も、水とこういう付き合い方をしていけたらいいなと思ったんです。

宮北さんにとって、ダイビングとは何ですか?

別世界にいられる場所。海に行けば上司も部下もありません。パディを

では、『喋ること』とは?

人前で、言葉で表現すること。言葉は道具ですね。その道具に縛られている人の何と多いことか。言葉は自分を知ってもらうための表現方法です。言葉は当たり前に使われているから、自分を隠す道具として使われてしまうんです。本来、言葉はコミュニケーションを取り、信頼関係を深めるためのものです。こう言うてはいけない、こう言うては失礼などと誰が決めたんでしょう? 一番価値があるのはあなた自身! 価値を決めるのは、周りの人や言葉ではないんです。

SSIダイブリーダーに伝えたいことはありますか？

若ければ経験が少ないのは当たり前。誰でも最初は初心者です。「あなたのために」という一生懸命さ、その姿勢が大事です。「私のためだけに言っている」、その気持ちが伝われば良いと思います。経験の長いプロはそこが欠けていき、マニュアル化してきてしまうんです。10本、20本、50本と潜っていくと、心が段々とこもらなくなってくる。毎回同じブリーフィングを繰り返していれば何も考えずとも自然と言葉が出てくるようになり、「私もほかの人と同じ、ゲストの一員でしかないんだな」と思われてしまうようになります。言葉のエネルギーが落ちていくと、お客様は離れていきます。これはインストラクターの皆さんに知っておいて欲しいですね。私はいつも「自分にワクワク注射を打て」と言っているんです。初心忘るべからず。常に最初の1本目の感覚を大切にしてください。

水泳のインストラクターをやっていた時の話ですが、クロールの腕をまっすぐ伸ばすと言う動作が陸ではできるのに、水の中に入るとできなくなってしまう方が多いのです。それを、柵と柵の間に一万円札を落としてみた、それを取るつもりで腕をまっすぐ伸ばしてくださいと言いかたを変えると、皆さん見事にできました(笑)。身近な例を挙げて話すことが大事なんですね。水の中では皆さん10歳以下の子どもだと思って、わかりやすく話すことが大切ではないでしょうか。「見える」話をするのです。身振り手振りで話すことで、伝わり方も違ってくると思います。水中では言葉が使えません。ボディランゲージのみですね。ですから、水に入る前に、見える話をするようにしましょう。

水中で、インストラクターは絶対的な存在です。無条件に信頼関係が生まれるはずですから、陸でそれをどれだけ生かすことができるかが問題です。

また、ダイブリーダーの皆さんは、自分自身を商品であると自覚して、見られている意識を持つことがとても大事だと思います。「あのガイドがいるから潜りたい」「あのインストラクターだったら楽しい一日が過ごせる」と思ってもらえるよう意識をする。自分のファンを増やせと伝えたいですね。役者もそう、宮北を使えばどれだけチケットが売れますか？ と聞かれます。宮北にどれだけファンがいるのかと。

では、接客での心得とは何でしょう？

お客さまが自分のおじいちゃん、おばあちゃん、恋人、兄弟だと思えることです。どうやったらこの人にもっと喜んでもらえるか考える。相手が自分の大好きな恋人だとしたら、一言一句、考えながら話すようになりますよね。

私のセミナーでお教えしていることですが、話の構成には一定のルールがあります。そのルールに基づいて話すことができるようになれば、上手に話せると思いますよ。例えば器材を販売するときは、その器材がある場合、ない場合の違いをきちんとお話しすることです。テレビショッピングの使用前、使用後のように、レンタル品を使う場合と自分の器材を購入した場合を比べて話すといいですね。その差があればあるほど、お客さまは魅力を感じますよね。みんな成長過程を知りたいんです。どれだけ成長したか、その差が大きければ大きいほど、感動が生まれます。レンタルでも変わらないという概念から、はるかに超えるという実感が持てれば、それだけ売上へとつながるでしょうね。

先ほどもお話ししましたが、常に自分にワクワク注射を打ってください。ワクワク注射を打つには、いろんなことを勉強しなければなりません。例えば甲殻類に強いインストラクターなら、たまには調理人の立場に立ってみたり(笑)、別の角度から見てください。お客さま

の目線に合わせて考えることも、とても大切です。

技術職は特に、経験を積めば誰でもできるものです。ある程度まで到達した後、そこから勉強するかどうか分かれ目です。慣れてきた辺りから差が出るんです。どんなことでも受講生やダイバーとともに喜び、一緒にはしゃいでくれるインストラクターって素敵ですよ。私のためだけにこんなにエネルギーを使ってくれてるんだ」って思います。

始めは、尊敬できる誰かの真似でいいんです。こんなダイブリーダーになりたいと思う人の真似をしているうちに身に付いて、いつの間にかあなたのオリジナルになりますよ。

本日はお忙しいところ、ありがとうございました。



「人前で話すということ」——インストラクターの皆さんにとっては切っても切れない、大切な要素です。皆さんも初心に戻って1本目を潜った頃を思い返し、ワクワク注射を打ってみてはいかがでしょうか。

お客様の心に響く話をしたいSSIダイブリーダーの先着15名様に、言響オリジナルテキスト『忘れられないほど印象に残る話し方』(定価5,250円)をプレゼントします。お申込みはイマスグ→宮北侑季の『言響(心に響く話し方)サイト』www.genkyo.net