

「アンカーリング」でやる気を持続させる



倉田豊治(くらた・とよじ) (株)サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興亜損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々連続で、2月の2℃の中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。FMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダントツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。

「知識×やる気」

オール電化や太陽光発電に取り組んでいるけど、なかなか成果が上がらないという販売店さんを見かけることは少なくありません。

私は、契約が取れるという「結果の元」は何であるかということ、いつも口酸っぱく言っています。結果を生む源とは何でしょうか。

それは「行動」です。行動をしているといっても、当然ですが「店のレジの前でお客様の対応をしていました」というのは行動ではありません。1日に3人の来店客に対応していたというのは、行動のうちに入りません。

ずっと昔であれば、黙っていてもお客は地域店に買い物に来てくれたかもしれません。そんな時代は、レジをミスせずに正確に打ち、いかに手際よく商品を梱包してお渡しすることが、「行動」として評価されました。

しかし、今の時代、それは「行動」したことにならないのです。何件のお客にチラシを手渡したとか、何件の訪問をした、何件の点検活動をしたかが「行動」なのです。

では、「行動の元」は何でしょう。これも口酸っぱく言っていることですが、それは「知識」と「やる気」です。

野球をする前に、バットの振り方とボールの投げ方を知る必要があります。そのためにまずは勉強をして知識を得ます。一通り勉強して「やる気」がわかれば、練習という「行動」に移るでしょうし、やる気がわかなければ「野球ってそんなもんか」と分かった気になってしま

います。もっとも悪いのが、後者の知識を得た段階で知った気になったり、やった気になって行動に結びつかないことです。

セミナーに参加したことがある方なら、よくありませんか。「あー、今日はいい話を聞いた」で終わってしまっていることが。高いお金を支払って参加して、せつかくの知識を得ても、行動しなければ何も知らないことと同じです。し、いい結果に結びつきはつきありません。

もちろん、「やる気」だけでもダメです。知識が伴ってなければ、いい結果が出るまでに遠回りするでしょう。やる気があってバットをいくら振っても、左右の手の握り方が逆だったら球が遠くに飛ばないのと同じです。

ですので私がよく説明するのが、「知識×やる気」です。いくら知識があっても、やる気がゼロならばゼロ。いくらやる気があっても、知識がまったくゼロならばゼロというわけです。

不安定な「やる気」を安定させる方法

難しいのは、「やる気」はすぐに不安定になりやすいということです。セミナーを聞いた日は、さっそく帰ってから自店でやろうと思っても、1週間もしたらセミナーに行く前の状態に戻ってしまったりするのは、やる気が長続きしなかったということです。

では、やる気を安定させるにはどうすればいいのでしょうか。手っ取り早い方法は、「知識はやる気を補完する」ので、知識をつけて、自分に自信をつけて、やる気を起こさせるという方法があります。ここでは、もう一つの方法と



◀「オール電化&太陽光ビジネス塾」の3期生が受講している様子

して心理学で使われている「アンカーリング」という手法を紹介しましょう。

「アンカーリング」とは、船が港に停泊するときのアンカーからきている言葉で、例えば店内で昔の流行曲が流れた瞬間に、決まって当時の記憶や情景が思い出されるようなことです。

そのアンカーリングの効果を逆に利用するのです。つまり、自分の一番良かったときの癖などを、ここぞという時にわざとするのです。訪問販売業者の優秀な営業マンなども、このアンカーリングをよく使っています。

例えば、クローゼットに入る直前にマウスウォッシュで口臭をなくすという行為です。マウスウォッシュでシュッとひと噴き、ふた噴きしてから、よしと気合を入れて、ピンポンとドアホンを鳴らすのです。

「験担ぎじゃないか」と思う方がいるかもしれませんが、私はそうは思いません。自分のやる気を高めたり、パフォーマンスを上げるために、意外に効き目があると考えています。

というのも、知識は安定しやすいですが、やる気というのは不安定だからです。朝、階段から転んだとか、家族と喧嘩をして出てきたというだけで、人間のやる気はそがれてしまうものです。ちょっとしたことで、すぐに不安定になってしまうのがやる気です。

お客さんに「今日、私は不機嫌なので、明日にさせていただいてもいいですか？」なんて言えませんよね。このように、気分が悪かろうが良かろうが、ビジネスの現場では待たなしで

自分のやる気を出さなければならないことが多いのです。

そんなときに、このアンカーリングを使うことで、いつものやる気やパフォーマンスにスッと戻してあげるのです。

イチロー選手も利用している

実はみなさんも、このアンカーリングをしている有名人を何度もテレビで見ているはず。イチロー選手です。彼は打席に入ったときにバットを正面にまっすぐ立てながら、ユニフォームの肩の近くを引っ張ったり、打席に入る前に決まって屈伸運動をします。

これも、自分の調子をいい状態に高めるためのアンカーリングなのです。

何をアンカーリングにしようかと迷っているのであれば、10分か20分、目をつむりながら自分の調子が一番よかったときのことを思い出し、そのときの情景や感じたことを見つけます。できれば、それを自分の体の一部で再現できるようにしましょう。

前述のマウスウォッシュは物という欠点があります。これからというときに、マウスウォッシュがなかったらどうなるでしょう。「あれっ、ない、ないっ!」と逆にテンションは一気に下がります。ですので、体の一部で再現できる動作などにするといいでしょう。

この動作を繰り返すことで、自分の調子が一番良かったときの気持ちにグリーンと上がってくるようになります。ぜひ、自分なりのアンカーリングを探してみてください。