



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。最近では文化放送・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。

心理学で「ウィンザー効果」という言葉が使われています。これは、ミステリー小説の『伯爵夫人はスパイ』(アーリーン・ロマノネス著)に登場するウィンザー伯爵夫人の言葉にちなんでいます。

物語の中で、ウィンザー伯爵夫人は次のように語るのです。

「第三者の褒め言葉が、どんなときにも一番効果があるのよ。忘れないでね」。

このウィンザー効果は、心理学から派生して今ではマーケティングにも使われるようになっていますが、実は昔から日常生活の中で人々がその効果を認めていることです。

どういうことかという、第三者を介した情報や噂話の方が、直接言われるよりも説得力や効果があるということです。

直接伝えるよりも噂話

もちろん相手に直接「素敵ですね」とか「素晴らしいですね」と褒めることは、それはそれで相手を喜ばせる効果があります。

しかし、さらなる効果を上げたいと思うなら、次のように、第三者を介した褒め言葉を使った方がいいのです。

「噂話ではいろんな方から、かっこいい方とかダンディーな方とおうかがいしていたんですけど、今回、社長に初めてお会いしてびっくりしました。噂話って本当なんで

「第三者の褒め言葉」は強力

すね」。

いかがでしょうか。直接「素敵ですね」と伝えるよりも、噂話を挟んだ方が相手がいい気分になると思いませんか。

直接相手を褒めると、聞く相手によっては鼻に付くと思うかもしれません。あるいは「面と向かって言われると恥ずかしい」とか「お世辞ばかり言いやがって」と思うお客もいるかもしれません。

しかし、自分の知り合いやお客など「第三者が言っていた」と伝えれば、言われた方は悪い気持ちにならないのです。

というのも、1対1だと1人の評価にすぎませんが、「みんなが言っていた」というのは「多くの人も同じようにあなたを素敵だと思っていますよ」「みんながあなたを褒めていますよ」と言っていることと同じだからです。

このように「ウィンザー効果」は、普段のお客との営業トークにも使えるので、ぜひフル活用してください。例えば私なら、こんな感じで使います。

「お客さまとお付き合いしていて私も感じていたことなのですが、あるお客さまのところに行ったら、田中さん宅のご主人や奥さまは真面目で誠実な方だと、私が思っていたことと同じことをいわれたものから、びっくりしたんです。私も田中さまとお付き合いできて、本当によかったです」

● 図 「ウィンザー効果」

「第三者の褒め言葉が、どんなときにも一番効果があるのよ。忘れないでね」。

『伯爵夫人はスパイ』(アーリーン・ロマノネス著)の中でウィンザー伯爵夫人が使った言葉

直接お客を褒めるよりも、「あるお客さまが言っていた」など第三者や噂話などを介した方が効果がある

<例>

あるお客さまのところに行ったら、田中さん宅のご主人や奥さまは真面目で誠実な方だと、私が思っていたことと同じことをいわれたものから、びっくりしたんです。私も田中さまとお付き合いできて、本当によかったです。



という感じです。

ただし、第三者を介した話をするときに注意しなければならないのは、特定のお客の名前を出しては絶対にいけないということです。

お客の秘密を守るのは、商売をやっている以上、とても大切なことだからです。お客にいい評判を伝えるとしても、特定の人の名前を出してしゃべってはいけません。というのも「おしゃべりな奴だな」と思われたり、「他のお客にも自分のことをべらべらしゃべっているのではないか」と疑われて、逆効果しか生まないからです。

よほどお互いに仲がよくて気心の知れた友だち同士ならいいかもしれませんが、多くの場合は「皆さんが」とか「ある会合に出席されていた方が」など、ぼんやりとなるように注意を払いましょう。

無意識の癖を直す効果も

ここまでは、相手を褒めるなど、ウィンザー効果を使って相手を喜ばせることを紹介しましたが、実は、ウィンザー効果は相手の悪い点を指摘したり直したいときなどにも有効なのです。

例えば、自分の子どもが爪を噛む癖があったとします。このときに「みっともないか

ら爪を噛むのはよしなさい」と直接叱るよりも、例えば次のようなウィンザー効果を使った方が効果的です。

「おまえの爪を噛む姿を見ていた人から聞いたぞ。いい年してまだ爪を噛んでるんですねって。かっこう悪いから、やめた方がいいぞ」。

直接叱ると本人は「うるさいなあ」という反応を示すだけかもしれませんが、第三者を介すると「これは直さないともずいな」と思うのです。

それは「親だけではなく、まわりの人もみんな自分のことをおかしいと思っている」ということが伝わるからです。

例えば、地域店であれば社員教育に使えるでしょう。本人は気づかずについ無意識でやってしまう変な癖を直したいときに使えます。

「君の癖はいつまでたっても直らないなあ」と叱るよりも「この間、あるお客さんにチラッと言われたぞ。おたくの社員の変な癖が気になったって」と言われた方が、本人はグサッと心に突き刺さって「直さなきゃ」と思うのです。

「ウィンザー効果」は営業や教育など、いろんな場面で使えるテクニックなので、ぜひとも使いながら習得してみてください。