



作家
元国際線乗務員
黒木安馬

【プロフィール】高校時に米国留学後、早稲田大学を経てJAL国際線客室乗務員として30年勤務。世界初の「カラオケ・フライト」や「1万メートル上空・北島三郎機上コンサート」などを実現させる。千葉の自宅は1300坪の山林を開墾してプール、テニスコート、コンサートホール等を手作りする。現在、(株)日本成功学会社長として自己啓発や社員教育で講演中。著書に『ファーストクラスの心配り』、『あなたの人格以上は売れない!』(プレジデント社)、『成「幸」学』(講談社)、『出過ぎる杭は打ちにくい!』(サンマーク出版)、『面白くなくちゃ人生じゃない!』(ロングセラーズ)、『小説・球磨川』(上下巻・ワニブックス)、『雲の上で出会った超一流の仕事の言葉』(あさ出版)などがある。
E-mail:yasuma@myad.jp URL:http://www.7b.biglobe.ne.jp/~sanpercent-club/

21世紀だ! ————— 人生・農業リセット再出発 266

成幸の秘訣は、心を動かすこと

★人々が行き交う街角の歩道で、うらぶれた盲目の老人が座り込んで物乞いをしていた。「BLIND (盲人)」と書いた紙を膝上に置いているのだが、誰もが素通りした。そこに誰かが立ち止まった気配がしたかと思うと、サラサラと段ボールの紙に何やら書いている音が聞こえた。無言のまま、その女性は空き缶にチャリンとコインの音を立てて立ち去った。何かイタズラ書きでもしていったのか? 老人がいぶかしげに思っている間もなく、通行人たちがコインを投げ込む音が次々に聞こえてきた。段ボールに書いてあった文言は、「今日はいい天気です。青空も綺麗らしいですね。みんないいなあ……私は目が見えません」。★夕方過ぎのコンビニに売れ残った弁当が棚に残っている。店長が半額のシールを貼ったが、それでもほとんど売れていない。仕方がないと諦めて棚を覗いて驚いた。完売していたのだ。そこには一昨日、アルバイトで雇った女子高生が書いたコピーが残っていた。「あと数時間の命です。どうかお助けください!」

「自分が売りたいものを売るな、お客が欲しがるものも売るな、お客さまの為になるものを売れ、利益はお客さまを幸せにしたご褒美である」とは松下幸之助の言葉だ。新型の洗濯機を発売することになった。セールスマンに月10台のノルマを課す。いま時、洗濯機かあ……とシブシブ営業に出かける。奥様がそんな新型だったら欲しいわと言う。やったー!と喜びたいところだが、“自分が売りたいものを売るな、お客が欲しがるものも売るな”と言われている。「ちょっとお待ちください。奥さんがいま使っている洗濯機はまだ動いていますよね?」「もちろんです。2年前に買ったばかりですので」「それはもったいない。では同じ予算であれば、いま多くの奥様方に喜ばれているスティーム・オーブンレンジがあるのですが、そちらが良いのでは」と提案

する。すると、奥様は私のことを考えて同じ方向を向いてくれるセールスマンの心に感動する。“お客さまの為になるものを売れ”となったのだ。奥様は友達を紹介してくれるようになり、お客がお客を連れてくることになる。売れないセールスは、my success (自分の利益が主体) だが、売れるセールスは、your success (あなたの利益に視座を置く)。人は商品ではなく、あなたを買う!“あなたの人格以上は売れない!”

顧客の十戒：①私には選ぶ権利がありますが、あなたから買う義務はありません。②私は満足したいのですから、どこの何の商品であっても構いません。③あなたのことを忘れても私を責めないでください。自分の家族のことは忘れませんが、他人のことは忘れてしまうものです。④私はあなたから買うのか他から買うのかを迷っています。あなたから買う理由が無ければ他から買うかもしれません。⑤私は何らかの得をしたいと思っていますが、あなたを得させるために買うものではありません。⑥私は自動販売機から買うのではなく、人間から買うのです。私はあなたにお金を払う機械ではありません。⑦私をだまさないでください。もしだまされたと知ったら私はあなたを許さないでしょう。⑧私は人間ですから理性と感情があります。知らないものは警戒するし、買っていいかどうか不安だし、怪しいものには近づきません。⑨金の切れ目が縁の切れ目。あなたが欲しいのは顧客なのか売上金なのかを私は見抜きます。⑩私に24時間必要なものは空気と健康だけです。それ以外は必要な時に必要分だけあれば充分です。

ザイアンス効果とは接触回数が多いほど好感度が増す人間関係を言う。仕事が面白いフリをすると本当に仕事が面白く、疲れも感じなくなり、緊張も解けて心配も和らぐ。---Dale Carnegie