

1. ごあいさつ

まだまだ残暑が厳しい今日この頃ですが、いかがお過ごしでしょうか。株式会社アイリンク照井清一です。先日東京に滞在する機会があり、早朝皇居の周りをランニングしました。1周5kmのコースは、ゆるやかなアップダウンもあり、写真のように自然豊かなコースでした。正直東京の中心にこんなところがあったとは驚きです。大きな堀、楼閣、その対面には近代的なビル、霞が関の官庁街、足を延ばせ

渋谷、原宿、秋葉原など最先端の文化、ファッションの発信地、これらが混在した東京、考えると不思議な町かもしれません。そんな東京の中心で自然豊かな皇居桜の季節にまた走りたいと思っています。



2. 交渉のスキル その1 「人を自在に操る方法」

モノづくり通信 12号「交渉についてその1」です。ビジネスにおいて、価格や契約を有利にするための交渉能力は欠かすことができません。特に中小企業では、対外的な交渉の多くは経営者が行っており、交渉能力は重要なスキルです。

そこで、今回と次号の2回にわたり交渉について述べます。この号では、社会心理学の古典的名著「影響力の武器」ロバート・B・チャルディーニ著から、「人を自在に操る方法」について述べます。

ただ私はこの方法を使って相手を操り、思い通りに交渉することを決して勧めているわけではありません。目的は日常生活の中であなたが知らない内にこのテクニックが使われており、それを知らないために相手の術中にはまることを避けるためです。

ここで「人を自在に操る方法」、つまり承諾誘導とはどのような方法でしょうか。

七面鳥の母鳥はひなの世話をとても良くします。これはひなの「ピーピー」という鳴き声を引き金となっています。その証拠にひなが泣くのをやめた途端に母鳥はひなを無視してしまいます。

母鳥の前に天敵のイタチのぬいぐるみを置くと、母鳥はひなを守るために果敢に攻撃します。そこでぬいぐるみに



七面鳥の雌はひなの鳴き声で…

ひなの「ピーピー」という声を録音したテープレコーダーを入れ、再生すると、なんと母鳥はイタチのぬいぐるみの世話を始めてしまいます。テープレコーダーのスイッチを「カチッ」といれ、「サー」とテープが回ると、プログラムされている母親としての行動が自動的に始まるのです。実はこの「カチッ・サー」は人間の行動にもあります。

この自動的な行動を引き出す原理は、

1) 返報性、2) 一貫性、3) 社会的証明、4) 好意、5) 権威、6) 希少性の6つがあります。この原理は、おねだりをする幼児から、セールスマン、詐欺師、そして政治家まで利用しています。

1) 返報性

どうして政治家は賄賂を贈った相手の便宜を図るのでしょうか。政治家へ賄賂を贈ったことが見つければ、相手は刑事罰を受けます。賄賂をもらって何もなくても相手は訴えることはできません。これは「返報性の原理」によるものです。相手から何かを受け取った時、何かしてあげなければいけないというスイッチが、あなたの心の中に「カチッ・サー」と入るのです。スーパーの食品売り場を子供と歩いていて、子供が試食の品を5皿も食べてしまった時、あなたは何も買わずに立ち去ることが

できるでしょうか。

あるいは何ももらわなくてもこのスイッチが入ることがあります。

チャルディーニ氏

が街を歩いていると、11,2歳の少年がやってきて、ボーイスカウトのイベントのチケットを買ってほしいと頼みました。



試食品を5皿も食べたなら…

自分が行くことはないチケットは買えないと断ると、「それならチョコバーを2本買ってください。1本たったの2ドルです。」

こうして彼は欲しくもないチョコバーを買いました。1つ譲歩したお返しに、買ってあげたのです。これを「ドア・イン・ザ・フェイス」ともいいます。

2) 一貫性

おもちゃの売上はクリスマスがピークで、その後売上は落ちます。「どうしたらクリスマスの後も大人におもちゃを買わせることができるでしょうか」チャルディーニ氏はクリスマスプレゼントに子供と約束したおもちゃを買いに行きました。テレビアニメで宣伝していた人気のおもちゃです。しかし売り切れでしたので別のおもちゃを買いました。でも、子供に「買ってあげる」と約束したため、しばらくしてそのおもちゃが入荷した後買いました。約束した時、氏の中に「カチッ・サー」とスイッチが入ったのです。これが「一貫性」です。

ところで翌年も約束したおもちゃは売り切れでした。偶然でしょうか？

相手に承諾させた後、その条件を取り除いてしまう方法を「ローポール・テクニック」といいます。ある自動車販売店では、顧客が契約書にサインした後に、エアコンの価格が抜けていたり、下取り価格が間違っていたりしました。訂正すると、契約当初の魅力的な価格でなくなりましたが、一度買くと決めた顧客は契約を取り消しませんでした。

3) 社会的証明

人気ラーメン店はすごい行列です。どうして並んでまでその店で食べるのでしょうか。他の店は空いているのに。実は行列ができるお店はおいしいに違いないとみなさん思っているのです。それは行列が証明しています。



行列のできるお店の味は？

これが社会的証明です。ですから人気のラーメン店は、決して客席を増やして行列を減らしません。かつて、みのもんた氏がテレビで紹介した「痩せる〇〇」は、爆発的に売れて品切れになりました。皆さんみのもんた氏の番組を見ていたのでしょうか。実は、テレビを見なかった人も他の人が買っているのを見て、「これは効果がある」と信じたのです。これも「社会的証明」です。まあ、その発火点となったみのもんた氏はすごいと思いますが。

4) 好意

見た目の良い人は得でしょうか。実は魅力的な笑顔、瞳、声の持ち主は他の欠点を隠してしまいます。これを心理学者は、「ハロー効果」と呼びます。そして人は相手を好きになると相手を信用します。全米で最も偉大なセールスマンのジョー・ジラードが「自分が成功した秘訣は、客が自分を好きになるようにしたことだ」と言います。

実は、相手が別のことで気持ち良くなっても、あなたのことを好きになります。例えば一緒に食事をすると関係が深ま

のは、おいしいというプラスの感情が、相手への好意に結びつくからです。従って意中の女性とデートするときは、とびきりおいしい食事を素晴らしい雰囲気のお店で



意中の女性とは最高の食事を

食べてください。間違っても彼女ががっかりするようなお店には行かないことです。

反対に不愉快なことが起きた時、それを伝える人に対して不愉快な感情が起きます。

「なぜ私が非難されなければならないのでしょうか。突然雨が降ったとしても、私が雨を降らせたわけではありません。それなのに雨がやまなければ、お前を打ち殺すと脅迫の手紙まで来るんですよ。」そうチャルディーニ氏に震えた声で電話したのは、あるローカルテレビの「天気予報官」でした。

ところで伝説のセールスマン ジョー・ジラードはどうやって顧客が自分を好きになるようにしたのでしょうか。彼は毎月1万3千人以上の顧客に挨拶状を送っていたのです。その挨拶状のメッセージは常に同じでした。「あなたが好きです。」

5) 権威

ある病院の 22 人の看護師に、この病院の医師と名乗る人物から電話がかかってきました。病室のある患者にアストロゲン 20 ミリグラムを投与するという指示でした。その結果、95%の看護師が指示を実行しようとしてしました。実は電話での処方はこの病院では禁止されていました。アストロゲンという薬はまだ認可されておらず、しかも 20 ミリグラムは、1 日の許容量の 2 倍の量でした。これはある社会心理学の実験ですが、このように明らかに正しくない指示にどうして看護師が従ってしまったのか？原因は医師の「権威」です。

昭和 43 年 12 月 10 日、東京都府中市で現金輸送車を白バイが呼び止めました。爆発物が仕掛けられていると言われ、運転手が降りたところ、白バイの警官は現金輸送車を運転して 3 億円の現金と共に消え去りました。



格好に騙された

白バイ、警官の服装という権威に、「カチッ・サー」とスイッチが入り、とっさに行動してしまったことで、引き起こされた事件でした。

6) 希少性

「ロミオとジュリエット」の映画や舞台では、美男と美女が演じています。現実には美男美女でも喧嘩はするし、浮気もするかもしれませぬ。でも彼と彼女にはそのような



障害がなければ、二人は…

ことは微塵もありませんでした。なぜなら 2 人はつき合うことが許されなかったからです。このように圧力をかけることが逆効果を招くことを「ロミオとジュリエット効果」といいます。これが「希少性」によるものです。

チャルディーニ氏の弟リチャードは学費を稼ぐために車を売っていました。新聞紙上に売りに出たお値打ちな中古車を買ひ、それを新聞紙上で売りに出しました。彼は優れた広告を書いたため、直に電話がかかってきました。彼は買い手に来てもらう時間

をすべて同じ時間にしていました。最初の見込み客が現れ、値引きを聞いてきた頃、二人目の客が現れます。最初の客は興奮します。「冗談じゃない、俺が最初に交渉しているんだ」「ここで決めなければ、この車はあいつに買われてしまう」、例えそこで決まらなくても、三人目の客が現れると、状況は変わります。希少性が彼の心に「カチッ・サー」とスイッチを入れたのです。

紙面の関係で、このような方法に対する防衛法まで紹介できませんでしたが、チャルディーニ氏はその著書で防衛法を解説しています。さらに深く知りたい方は

「影響力の武器」ロバート・B・チャルディーニ著 誠信書房 をお読みください。

http://www.amazon.co.jp/gp/product/4414304229/ref=as_li_qf_sp_asin_il_tl?ie=UTF8&camp=247&creative=1211&creativeASIN=4414304229&linkCode=as2&tag=bq0492-22

3. モノづくり温故知新 ～こんなにすごい、先輩たちのもの造り～からくり儀右衛門 その3

稀代のからくり人形師 からくり儀右衛門こと田中久重が大阪にいた天保 8 年（1837 年）2 月、大塩平八郎の乱が起きます。飢饉に苦しむ大阪の無視して、幕府の指示に従い江戸に米を送る町奉行跡部山城守に腹を立てた町奉行所の元与力 大塩平八郎が反乱を起こしました。彼が放った火により田中久重の家も焼けてしまいました。窮乏を知った京都の商人 近江屋卯兵衛が田中久重を救済しました。その恩に報いようと田中久重は、消火器(竜吐水)を発明して、近江屋卯兵衛に寄贈しました。その性能はすばらしく、人々の勧めもあり広く売ら

れました。このとき田中久重は、「ひとりで何かもかもできるのではない」

「人との出会いと、出会った人の好意」の有難さをしみじみと感じ、

「発明は、すべて人と場所と条件の三つが揃って可能になる」だから「地域に対して恩返しをしたい、誰かを喜ばせたい」と強く思うようになりました。この人助けの精神は、終生田中久重の心を離れることはありませんでした。



明治6年1月、73歳の田中久重は工部省の佐野栄寿左衛門の勧めにより上京します。当時開国間もない日本は、諸外国との交易や通信手段の整備に追われていました。

当時急速に発達していた電信技術(モールス信号)は、世界中の通信を瞬時に可能にしました。1866年には大西洋横断通信が完成し、その後さらに地中海、インド洋を経て、上海までの通信が完成しました。そして明治6年には、上海から長崎、そして東京までの電信が完成しました。これにより為替取引、海運における港との通信など国際間取引が飛躍的にスピードアップしました。

上京した田中久重は、国の要請により明治7年にはモールス電信機の製造に成功しました。さらに1876年ベルにより発明された電話機も、その2年後の1878年には田中久重の元で作られています。その後も数々の機械をつくり、日本の近代化に貢献した田中久重でしたが、庶民の役に立つことが終生頭から離れませんでした。明治8年銀座に店を構えた田中久重は、店頭以下のように大書しました。「万般の機械考案の依頼に応ず」

4. セミナー情報 ～経営者の為の価格交渉術～

冒頭に述べたように経営者にとって様々な交渉を有利に運ぶ技術は、今後ますます重要になってきます。そこで交渉の基本的な技術と価格交渉で使われる技法を学び、その対処を実践的に習得するセミナーを開催します。

5. 編集後記

「人を思い通りに動かす方法」いかがでしょうか。私自身は決していることとは思いませんが、気付かないうちに意のままにされているのも事実です。この記事が少しでも皆様のお役に立てば幸いです。今後とも皆様の役に立ち、読んで楽しいものづくりの情報を、4回/年のペースで発信していきます。不要な方はお手数ですが下記通信欄に、お名前又は社名と「不要」とご記入の上、FAXして頂くか、メールにて不要とお知らせください。最後まで読んで頂きありがとうございました。

通信欄

こうして一生を発明と創作に賭けた田中久重は、明治14年82歳の生涯を閉じました。跡を継いだ養子の二代目田中久重は、明治15年に芝浦に工場を建てました。これは芝浦製作所となり、今日の東芝となりました。



銀座の田中製造所

この芝浦製作所から、池貝鉄工の池貝正太郎、宮田工業の宮田政治郎、アンリツの三吉正一、明電舎の重宗芳水、沖電気工業の沖冨太郎など今日の代表的な企業の創始者が在籍していました。

高い志を持ち、創造のためには自らに妥協を許さなかった久重は、以下の言葉を残しています。

「知識は失敗より学ぶ。事を成就するには、志があり、忍耐があり、勇気があり、失敗があり、その後に、成就があるのである」

日時 11月1日(土) 14時～16時45分
場所 名古屋駅前 ウィンクあいち
セミナーの詳細、お申込みは以下のサイトを参照ください。

<http://ilink-corp.co.jp/1141.html>

株式会社アイリンク 代表取締役 照井清一
住所 東京都中央区銀座1-15-7 MAC銀座ビル3階
TEL 03-6271-5787 TEL 03-6271-5787
名古屋オフィス 愛知県岡崎市宮地町馬場17-1
TEL 0564-55-5661 FAX 0564-52-5364
URL : <http://www.ilink-corp.co.jp>
Email: terui@ilink-corp.co.jp
Facebook : <https://www.facebook.com/se.terui>
メルマガ
<http://www.mag2.com/m/0001606971.html>

