

# 顧客心理を読み取る技術！

## 【まずは、即答！】

こんにちは。

喜んで承諾することを「二つ返事で引き受ける」と言いますね。「はいはい」と二回重ねることで、打てば響くような返事に聞こえることに由来するそうです。昔の町言葉のように短くテキパキ「はいはい！」と返事をすれば、たしかに反応がいいように感じます。ところが、国語力テストを行うと、「一つ返事で」と誤解している人が多いそうです。子どもの頃、「返事はひとつ！」と親に注意された記憶が影響しているのでしょうか。ちなみに現代版の「二つ返事」と言えば、

妻「ねえ、これ見て」 夫「はい、はい」 妻「3億円当たったんだって」 夫「すごい、すごい」

妻「人の話聞いている？」 夫「聞いている、聞いている」 妻「じゃあ、今何て言った？」 夫「・・・へっ？」

どうやら、同じ言葉を二度重ねることで言葉とは裏腹な意味になっているようです。

返事は相手に対する「反応」です。返事ひとつで顧客との信頼関係が深まることも十分あります。

ここで、あなたの「返事能力」をチェックしてみましょう。

Q：顧客から「新製品の特徴は何ですか？」と質問されました。

その答えとして最も相手の興味を引く返事は次のどれでしょうか。

A：(1) 使い勝手の良さです。

(2) それはやはり使い勝手の良さだと思います。

(3) 今回の商品は使い勝手の良さを重視しており、もちろん機能性も向上しておりますが、お値段は据え置きでご提供させていただいております。



アメリカのある心理学者が学生を対象に行った模擬裁判の実験によると、冗長な話し方の証言より、ひと言で言い切る短い証言のほうが信頼度が高いという結果が出ました。つまり人間は、短く、ハッキリとした意見をより強く支持するのだそうです。先ほどの答えを見ると、どれも「使い勝手の良さ」をアピールしている点では同じですが、問題は相手への訴求力の高さです。質問に対して(1)のように素早く、短く、明確に答えると、まずは相手の頭に「使い勝手の良さ」のひと言が刻まれます。和食に例えるなら、味のベースとなる出汁がほどよくしみこんでいる状態なので、一口食べた瞬間に「旨い！」と感じるでしょう。出汁の旨い店の評価が高いのは、食通ならずともご存知の通りです。

一方、(3)は親切丁寧な返事に思えますが、言葉を重ねると話しながら自分でも混乱してきます。聞いている相手はもっと混乱するでしょう。言葉数が増える分、理解にも時間がかかります。また、自信のないときほど口数が増えるものですが、自信のなさを言葉で補おうとしても逆効果。出汁のきいていないお料理に、いくら醤油をかけても旨味が増すことはないように、言葉を重ねる分だけ何が何だかよく分からなくなるでしょう。より詳しく、よりアピールしたい気持ちは分かりますが、可能な限りまずは(1)のように即答して相手の支持を得る。その上で交渉を進めたほうが展開はスムーズです。

出汁の旨みにつられて相手がお料理に興味を示したら、そこからが調理人の腕の見せ所です。具体的な使い勝手の良さ、自慢の機能性、お得な据え置き価格のアピールを存分に行ってお料理を堪能してもらいましょう。めでたく「では頼むよ」という運びになったら、そのときは「返事はひとつ」が良さそうですね。