

## QUESTORY'S MESSAGE

## ブランドのファンづくりを学ぶ⑧……信頼③ 相手の目を見て、名前を呼ぶ



### ■ 名前のない人は世の中には誰もいません

ブランドのファンづくりのプロセスは「①認知、②関心、③信頼、④愛着、⑤絆」の5段階です。これまで、「①認知」、「②関心」をご説明してきましたが、前々回から「③信頼」に入りました。第1回目は「お客様の声に耳を傾ける」、2回目は「使用時、使用後の満足を提供する」。そして今回は「相手の目を見て、名前を呼ぶ」です。では始まり、始まり……。

何気なく「お客」とか「お客さん」とか言いますが、名前のない人は世の中には誰もいません。名前を呼ぶことの重要性がここにあります。あなたも僕もそうですが、さほど親しくない人に思いがけず名前と呼ばれるとうれしくなりますよね。自分が関心を持たれているとわかったら、相手との距離が縮んだような気持ちになります。

名前を呼ぶということは、「あなたは特別な存在ですよ」というメッセージなのです。名前を呼ぶことの大事さはわかっているけれども、なかなか名前を覚えることが出来ない、すぐに忘れてしまうと言う声が多くありません。確かに顔はわかっているけれども名前が出てこなくて冷や汗をかいたことが、僕もこれまで何度もありました。

### ■ 「あなたは特別な存在ですよ」と言うメッセージ

名前の覚え方や忘れない方法などのテクニックも大事ですが、まずはその重要性を強く意識することです。例えば、身近な人ほど名前を呼ばずに、「ねえ」とか「ちょっと」などと言っていますか。ある会社で毎朝のあいさつの前に必ず名前を付けようという運動をしたことがあります。「○○○さん、おはよう」と言った感じのあいさつです。

最初は親しい間なので、ちょっと照れ臭いのですが、間違いなく明るい雰囲気になることは請け負います。先に述べた「あなたは特別な存在ですよ」というメッセージがそうさせるのだと思います。往々にしてこれが実践出来ないのは、役職の上の人や偉い立場です。

これも経験的なことですが、会話の中に自分の名前が出てくると、自分の話題が出てきているような感じがして、話を聞く態度が真剣になります。相手のことをきちんと名前を呼ぶだけで、話を聞く態度が全然ちがってくるのです。名前が入っていないと、どこかよその誰かの話のように感じてしまうのかもしれない。

### ■ 名前を呼ぶことによって生まれる効果の事例

故田中角栄首相は、相手の名前を呼ぶ天才だったそうです。自分の名前など知らないと思っていると、「いやあ、○○○さん元気かあ。そう言えば、娘さんそろそろ大学生じゃあないのか」といった具合に声をかけてきたそうです。こうなると、相手はもうメロメロです。名前ひとつで人の心をつかんで離さなかったのですから、すごいですよね。

そう言えば、知り合いのドイツ語の通訳の女性は電話をかけると、最初に「ああ、○○○さん、こんにちは」と必ず名前を付けて要件に入ります。向こうからかかってくる時も同じです。察するに多様な人種が暮らすヨーロッパの生活が長かっただけに、相手とのコミュニケーションの大事さを自然と身に付けられたのだと思います。

もうひとつの事例ですが、ある地方の病院の話です。入院患者に対して、お医者さんや看護婦さんや身の回りの世話をする人が名前を呼ぶことは当たり前ですが、この病院では姓ではなく、下の名前を呼ぶのだそうです。「佐藤さん元気になってくださいね」と言うよりも、「太郎さん、早く良くなってください」の方が、病気を治す効果が高いのだそうです。

### ■ 目を見ることと、名前を呼ぶことをセットに

信頼感をつくる最も手軽で誰でも出来る方法、それが相手の「名前を呼ぶ」ことです。相手は間違いなくうれしくなります。それを見て、こちらも幸せな気分になります。こんなに素晴らしい信頼関係を築く方法を実行に移さない手はないと思います。でもなかなか実行に移す人は少ないのが現状です。

「名前を呼ぶことの大事さはわかるけど、やっぱり覚えられない」。そういう意見が聞こえてきそうですね。でもよくよくお聞きすると、名前を覚える工夫をしていないことの方が多くではないでしょうか。いただいた名刺に日付と印象をメモして整理する、一日の終わりに会った人の名前を思い出す、毎朝顧客名簿に必ず目を通す……方法はいくつかあります。

そうそう、忘れるところでした。名前を呼ぶ時にもうひとつ大事なことがありました。それは相手の目を見て話すと言うことです。きちんと目を見ることにより、嘘がありませんよと言うサインになります。その上で、名前を呼ぶと、信頼関係の扉は開きやすくなります。これは論より証拠です。ぜひまずは実行を。