

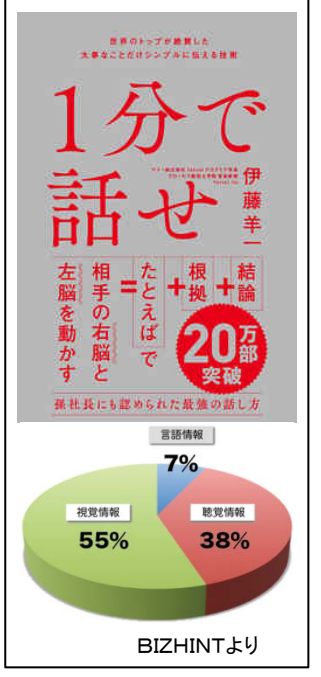
MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

### イメージ化で理解度が高まる！

右掲は、「1分で話せ」(著者:伊藤羊一)で、結構、売れているそうです。昔から「結論」から話して「根拠は3つあげる」と教えられてきましたが、「相手の右脳と左脳を動かす」という事を「例えば」でイメージ化させて、よりハッキリと理解させる事から始める構図のようです。確かに、文書を書くにも写真や図表を用いると書きやすくなり、また、読みやすくなります。つまり、「右脳」でイメージ化できるから「左脳」で論拠を考えられるとも言えるのです。この手順で話せば、相手もよく理解ができて「腑に落ちやすい」ので、行動化しやすいのです。

確かに、「1分で話せ」と言っても言葉では、上手に表現した心算でも、なかなか、相手に伝わらず、逆に受け止められて齟齬が始まる可能性があります。「おいおい」と相手の言動が思わぬ方向に行く経験がありますので、非常に難しいです。下のグラフは有名なメラビアンメラビアンの法則ですが、言葉による理解は僅かに7%に過ぎず、幾ら、熱心に話しても伝わらないのも無理からぬのです。非言語(グラフや写真等)を加えると38%に理解度は高まりますが、視覚(好感度)が驚くことに55%を占めているのです。

つまり、好かれる事が重要で、相手との距離感を詰める「木戸に立てかけし衣食住」(季節、道楽、ニュース、旅、天気、家族、健康、仕事、衣料、食、住居)がよく使われる事柄なのですが、逆に、余り使っていけない「政宗の皿」(政治、宗教、野球、サラリー)があるのです。野球は熱心な方がおられるので拒否反応が異常なケースもあるので注意が必要な代表格です。(特に、大阪では阪神タイガースの熱烈なファンがいます)



### タブレットやSNSを活用する時代

「メラビアンメラビアンの法則」が示すように、まず好感度を得ることが重要ですが、その次は「非言語」(グラフや写真等)による視覚化がポイントになります。最近では、パワーポイントを使ってプレゼンテーションが多くなっていますが、これは話したいテーマが決まっている場合に有効な手段であり、営業の時などには不向きな面があります。しかし、資料をたくさん用意する必要が高いので、タブレットと呼ばれる端末にデータ化して携行する、あるいは、サーバーにアクセスして表示する方法が多くなっています。

仮に、新規開拓であるならば、自己紹介が重要なのですが、「売る物3つ」(会社・商品・自分)でキッチリと伝える事が重要なポイントになります。特に、会社を知ってもらう為には、会社案内を持参するのは必須ですが、古い情報よりも新しい情報として簡易的に撮った写真などで意外な日常性を示すのもビジュアル時代の有力な営業法になっています。「会社」と言っても、建物だけではなく、社長さんの表情や行動などの意外性で迫るのです。特に、「商品」の案内もユーザーの使用スナップなどを取り入れる事で、より現実味が増す効果を発揮しています。

「1分で話せ」という伊藤羊一氏の著書から始めましたが、その骨格であるイメージ化は今や古典となりつつある「メラビアンメラビアンの法則」につながるものがあります。最近の方は、インスタ映えという言葉があるように、文字や音声だけでなく写真などのイメージを上手に取り込んで、しかも、独特のキャッチ・コピーで#〇〇と掲げて発信されているのも「メラビアンメラビアンの法則」に叶ったものと思います。

「1分で話せ」を「シンプルに表現」と読み返せば、今の若い方々は非常に上手に展開されています。SNSを上手に活用して多くの方を巻き込むのは時代の流れになっています。情報発信の威力を増すのも「イメージ」化する事なのです。上手にイメージを活用したいと思います。

#### ワンポイント・アドバイス

SNSを活用する時代になっています。中小企業家同友会の方ですが、ニッチな商品を開発してSNSで発信されており、全国各地から問い合わせが舞い込み売上増加になっておられます。キーは「ニッチ」なのですが、全国に拡散すると中小企業では対応仕切れない数になるのです。#〇〇を上手にネーミングされていますので流石と感心しています。そういう時代だと実感しました。

