

3月になり陽光も力が増して来て、食後にクルマの運転すると居眠りをしやすくなりました。皆様、安全運転を心がけておられると思いますが、眠気を感じたらクルマを道端に止めて深呼吸なりの時間をとることをお勧めします。事故ったら大変。 栩野

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。

## 「落語」に学ぶ

右掲は、故桂米朝師匠のイラストです。関西落語会の重鎮、人間国宝で文化勲章の受賞者です。戦後、滅びかけていた上方落語を再興した方で、多くの古典落語を復活させた功労者です。私は、直接高座を聴いたことはないのですが、TVやラジオで聴いた経験があります。「地獄八景亡者の戯れ」は1時間を超える大作ですが、独特の話芸で聴衆を引き込んで飽きさせないのです。私は、ラジオで聴いたと記憶していますが、声だけで引き込まれました。実際には、身ぶり手ぶりで状況を描くのですがそれがなくても「間」という絶妙のタイミングで引き込まれたのです。

一般的に「落語」は「つかみ」に始まって本題に入り「おち」でサッと終わるのが通例となっていますが、新作落語の中には「おち」が明確でなく、本題の笑いだけというケースもあります。前者の「おち」がピタッと決まった時の感動は最高であり、後者の方はただ面白かったと散漫な印象だけが残るのです。前者の「おち」がピタッと決まったら、後で何度でも反芻してその「感動」を味わう事ができるのです。そういう意味では、古典落語の方が「おち」がしっかりして長く味わえるように思っています。

この落語の話術から学ぶところがあります。まず、「つかみ」で聴衆の心をオープンにさせて笑わせるという点です。私たちの日常でも相手の心をオープンにするという事が大切です。落語で一度笑いを取ると次から次へと笑ってくれるように、相手の心がオープンになれば、会話が弾むのです。若い恋人同志の会話は、傍から聞いてもつまらないですが、心がオープンな二人では楽しい会話になるのです。また、小売業では、お客様の口を開かせると財布の口も開いて買ってくれるようになるという格言があります。確かに、お客様と会話が弾めば、商品を買ってくれやすくなるのです。



## フーテンの寅さん

「男はつらいよ」という人気映画がありました。この主人公「フーテンの寅」とあだ名される寅さんは野師で露店で商品を売る風景があります。露天商という浮き寝草の商売で「商品」を売るには、縁日などで人が集まる場所が必須なのです。しかし、人が多くても店の前を素通りさせたら元も子もないので、あれこれと工夫しているのです。まず、サクラのような人が集まり、通行人の心に「オヤ」と思わせる事から始まるのです。この注意を引いたら思わず立ち止まるような事を口にするのです。多くはガマの油売りのように効能をオーバーに表現して、買わないと損するという印象を植え付けるのです。この辺は、ジャパネットなどのTV通販でも同じですね。

次に、聴衆が離れにくくなるようなこと、例えば、「この中に、〇〇な奴がいる」と言って立ち去れないように釘づけにするのです。後は、サクラとの駆け引きで周囲を引き込んで行くのです。十分に引き込んだら、サッと〇〇を今なら幾らで売ると叩き売りに入るのです。1回では買わないので何回も叩き売りをして「やけのやんはち・・・」と最終のオファーを出すというのが手順なのです。

「落語」も「野師の口上」も匠の技があるのです。この流れにあるのがTV通販です。ジャパネットは2人ペアでやっていますが、相方の女性の合の手が上手に入ると効果的です。数人が登場するTV通販もありますが、中には、「只今、申込みが殺到しています」と反応があるような事を告知するケースもあります。

これらは「商品」を売るという視点の話ですが、1対1の会話や朝礼などの1対Nの関係にも応用できるものです。私は、1対1の時には「お母(父)さんはいかが」と訊ねて口を開いてもらうようにしていますが、こんな何でもない切り出しで相手が聞く態勢になってくれるのでご参考にしてください。心をつかむということが難しいのですが、案外、簡単の方法もあるものです。ぜひ、皆さんの工夫を教えてください。

## ワンポイント・アドバイス

マネージャーの3大スキルは、  
・テクニカルスキル(業務遂行)  
・ヒューマンスキル(対人関係)  
・コンセプチュアルスキル(概念)  
とされていますが、その中心が対人関係能力なのです。幾ら良い概念を描いても、また、業務遂行能力が高かっても、一人では高が知れているのです。他の人の心をつかんで「一丸」となる組織力を実現してこそ真のマネジメントです。

