

朝のこない夜はない

山首 鈴木正修



ほめあえば

人間関係は必ず

良くなります

人間関係の基本

先月号で紹介した、アメリカの啓蒙家、
デーブル・カーネギーの『人を動かす』と
いう本の中に「人をほめること」の重要
性が随所に出てきます。目次を見ても
「心からほめる」「まずほめる」「幸福
な家庭をつくるためにほめる」とありま
す。
ほめるといふことは、人間関係の一番
大事な潤滑油だと思えます。

現在、横浜市長をしておられる林文子
さんは、ホンダやBMWでトップセール
スとなり、BMW東京では支店長、後に
社長、フォルクスワーゲン東京でも社長
をされたすごい方です。その林さんのモ
ットーは「ほめて育てる」です。
BMW東京の新宿支店の支店長になっ
た時は、セールスマン達に元氣を出して
良い仕事をしてもらうために、とにかく

彼らをほめまくったそうです。ついたあ

だ名が「ほめ殺しの林」です。

林さんが支店長になった平成五年はブル崩壊の後で、高級車が全く売れなくなり、新宿支店は十二支店中、最下位の成績の支店でした。林さんは著書の中で次のように言っておられます。

「どうしても業績が悪いと、社員の悪い面が目が行きがちです。自分のことは棚に上げ、あそこが悪い、ここが悪いと責めて、結局、負のスパイラルに陥ってしまいます。実は業績が悪い時ほど、社員

のいい面に目を向けないといけなないので。

少しでも建設的な意見を言えば、それをほめる。ふだん大人しい人が、思い切った何かを言えば、それをほめる。人知れず努力する姿勢があれば、それもほめる。暑い日、寒い日に頑張って仕事して、疲れた様子で帰ってくれば、それをほめる。二日酔いなのに殊勝にも時間通り出勤してくれば、それをほめる。

あとは支店のロケーションもほめる。高層ビルに囲まれているのに、向かいの

中央公園は緑がいっぱいで美しい。近所にお寺や神社があつて、縁起がいい。街行く人がスマートフォンで洗練されている。

とにかく私はこの店に来て、しあわせだ、とアピールし続けました。絶対にマインスのことを言いませんでした」

成績不振の部下との同行営業の時も、セールスのやり方を見てヒヤヒヤしながらも、お客さんの前でほめたそうです。すると、お客さんも安心し、言われた当人もうれしいのです。

帰りの車中でも「あのトランスミッシ

ヨンの説明の仕方、上手でしたね。私も勉強になったわ」とほめる。支店に着くと「今日はあなたと半日一緒に仕事をし

て楽しかった。ありがとう」と言い、とどめは「やっぱりあなたはダイヤモンドの原石ね。これからが楽しみだわ。頑張

ってね！」と付け加えたそうです。

こういうことを続けた結果、就任半年で十二支店中、達成率トップとなり、それから五年、一位をキープしたそうです。

平成十年には、新聞に「倒産ストーリー」と書かれた永代通り際にあつた業績

不振の、銀座の中央支店に転勤されまし
た。

ここでは部下を叱ることもあつたそう
ですが、こんな感じですよ。

「どうしてあなたはこんなに素敵なのに、
こんなつまらないルール違反をして、自
分を貶めるの、もつたない」

「明日また頑張りましたよ。私の話を聞
いてくれてありがとうございます」

何か部下としては、ほめられているよ
うな感じがしますね。

こういう風にされて、この支店は三か

月でトップに躍り出たそうです。この後、
フォルクスワーゲン東京の社長に転進し、
四年半で売り上げを倍増させたのです。

林さんはほめることを含めて、おもて
なしの達人です。セールス時代の話で
す。

セールスマンはよく、人を見て物を売
るそうです。ですから、売れそうか売れ
なさそうかで相手との接し方が変わりや
すいのですが、林さんはそういうことが
ないと言います。どんなに買いそうにな
い人でも、たとえ小さな子どもに対して

も、丁寧ていねいに接せつするそうです。

車くるま好きな小ちいさな子こどもが「カタログがようだい」と言いって店みせに来くると、他ほかのセールスマンは「また来たか」と思おもって軽くあしらっていたそうですが、林はやしさんは自らみづかカタログを手て渡わたして「ジューズでも飲んで行く？」と言いって、「車くるま乗のってみる？」と言いって、エンジンをかけて乗のせてあげたそうです。そして「おばちゃんは大分たぶんおばあちゃんになっても車くるまのセールスをやっているから、大おおきくなら買かいに来きてね」と言いっていたのだそうです。

数すうか月後げつご、子こどもの一ひとり人が両親りょうしんと一緒しよ

に来店らいてんしました。そして「子こどもがすごく喜よろこびまして、お礼れいを言いに来きたかったのですがなかなか来こられなくてすみません。実は今いま、ちようど車くるまを買かい換かえようと思おもっているのですが、いい車くるまありませんか」と言いって、林はやしさんから最さい高こう級きゆうのBMW7シリーズを購こう入にゅうされたそうです。

こんな話はなしもあります。

ある日ひ、どう見みても車くるまを買かいそうにない身みなりの人ひとが来きました。他ほかの人ひとは相手あいてにしませんでしたが、林はやしさんは一生懸命いっしょうけんめい

応対おうたいしました。

林はやしさんはそれまでも、来て下くださったお客様きやくはんさまにはその日ひのうちにお宅たくに行いき「今日きょう日はありがとうございました」とお礼れいを言いわれていたそうです。ですから、その人ひとの所ところにも同おなじようにお礼れいに行いくと、なんと大地主おおじぬしの息子むすこさんでした。そして「いつもパツとしない格好かっこうで行いくから、どこに行いっても相手あいてにされないんだけど、あなたはちゃんと応対おうたいしてくれた。よし、あなたから買かおう」と言いって、すぐ購入こうにゅうして頂いたけたたそうです。

林はやしさんは、他社たしやのクルマの悪口わるくちは絶対ぜつたいに言いわないたそうです。「相手あいてをけなすというのはもつとも醜みにくい行こう為いである。人ひとはいつでもどこでも、謙虚けんきょでなければならない」という信条しんじょうをもつてみえるのです。逆さかにほめるたそうです。

ある雑誌ざっしの対談たいだんで「なんでもほめるつて、商売しょうばいがたきであつてもですか」という質問しつもんにこう答こたえてみえました。

「もちろんです。ホンダにいた頃ころのことですが、私わたくしが一生懸命いっしょうけんめいセールスをしましたが、結局けつぎ他社たしやの車くるまを選えらばれたお客きやく様が

おられたんです。でも、『いいお車をお
選びになりましたね』とまずほめる。で、
『とても残念です』と続けます。さらに、
『この二か月間の商談で私と向き合っ
て下さいました。だからお買い上げ下さ
たら、とことんアフターケアをしてお礼
に代えたいと思っていんです。そのチ
ヤンスを逃したことが残念でなりません』
と。

そうすると、三か月後くらいに、お友
達をつれていらっしやいます。ご自分
は他社の車を買われたのに、お友達には

『ホンダのアコードはいいぞ。お前買え
よ』と買わせてしまっんです

ここまできると林マジックと言っても
良いかもしれせん。

偉大な心理学者ハンス・セリエ博士は
言っています。

「われわれは他人からの賞讃を強く望ん
でいる。そして、それを同じ強さで他人
からの非難を恐れる」

正に真理です。

アメリカ建国の英雄の一人、ベンジャ
ミン・フランクリンは、若い頃は人づき

合あいがへたでしたが、後こう年ねん、非ひ常じょうに外がい交こう的てきな技ぎ術じゆつを身みにつけて人ひとを扱あつかうのがうまくなり、駐ちゅう仏ふつアメリカ大使たいしとなり、フランスとの友ゆう好こうを築きずき、独どく立りつ戦せん争そうでフランスの加か勢せいを得えることが出来できたのです。

フランクリンが自みづから語かたる外がい交こう成せい功こうの秘ひ

訣けつは「人ひとの悪わる口くちは決けつして言いわず、長ちやう所じよをほめること」だそうです。

日にち常じょうの人間にんげん関かん係けいから国こく際さい外がい交こうにいたるまで、基き本ほんは同おなじと考かんえて良よいかもしれません。