

仕事は「見た目」で9割決まる!? 初対面で失敗しない「第一印象」強化術

仕事には人を成長させる力がある

PHP Business

THE 21

平成27年11月10日発行 毎月1回10日発行 第32巻第12号 昭和60年1月22日第三種郵便物認可

巻頭特別インタビュー

櫻田 厚

モスフードサービス
会長兼社長

モスバーガーだけが
なぜ愛されるのか?



プロが選んだ
第一印象
向上グッズ



12

ざ・にじゅういち

2015

No.373
PHP INSTITUTE

定価566円

総力特集

出会って5秒で心をつかむ!

初対面で
好かれる人 vs.
嫌われる人の
違いとは?

第一印象で 差をつける技術

外見、服装、表情、視線、話し方、マナーetc.
「成功する人間関係のコツ」を科学する

識者22人が語る「第一印象で勝つ秘訣」

酒巻 久 (キヤノン電子社長)

和田裕美 (営業コンサルタント)

竹内一郎 (演出家)

渋谷昌三 (大学教授)

吉田たかよし (医学博士) ほか

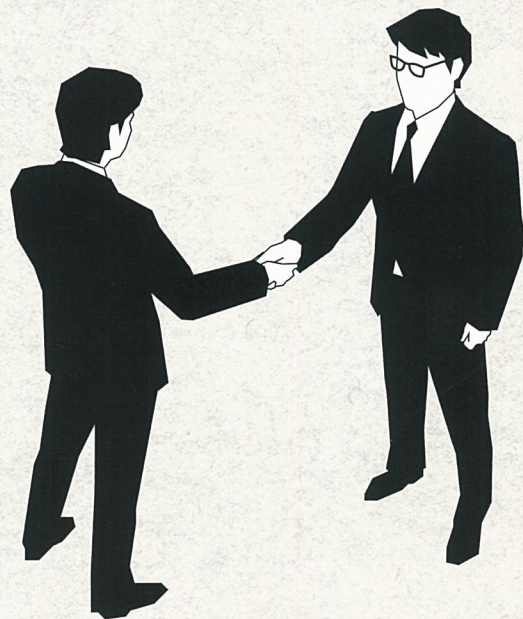
今さら聞けない

「マナーの基本」

帝国ホテル、JTB etc.

あの一流企業が大事にする

「第一印象」の整え方



シーズン到来! 読んでおかないと恥をかく

失敗しない「接待」術

NIHONZAITAKU GROUP
株式会社 日本財託



株式会社 日本財託
第一営業部

島村健太郎さん

Kentaro Shimamura

2012年、日本財託入社。入社より現職。

スーツ四着、ネクタイ四十本を使い分ける

中古ワンルームマンション販売会社・日本財託にて、業界トップクラスの営業マンとして活躍する島村氏。初対面のお客様と会う際には、何より「準備」に時間と手間をかけるという。特筆すべきはその「服装へのこだわり」だ。

「お客様と面会させていただく際は、事前に確認できる情報にはすべて目を通します。そして、その方の雰囲気合うような服装を前の晩から選びます。スー

ツやネクタイの色をお客様に応じて変えることもありますね」島村氏が会社に着ているスーツは四着。ネクタイは約四十本にも及ぶ。いったいどのような使い分けをしているのか。

「たとえば、税理士など士業をされているお客様なら、HPなどにお写真が載っていることも多いです。お写真を何枚か拝見することで、どのような雰囲気やカラーが好きなかを想像し、それに合う服装を選ぶのです。

また、リサーチでお客様が巨人ファンだと知り、巨人のチームカラーであるオレンジ色のネ

クタイをつけてお会いしたところ、大変喜んでいただいたこともあります」

伝えたいのは、会ってくれたことへの「感謝の気持ち」

元々ファッションが好きだったという島村氏。オーダーメイドのシャツをピシッと着こなしている。ただそれはあくまで「顧客目線」あつてこそだ。

「趣味と営業は違いますから。お客様を不快にさせないように気を配ります。たとえば時計も、黒革のベルトで文字盤もシンプルなものを選んでいきます」

島村氏が大事にする3つのこだわり

① 服装を相手に合わせる

事前に情報を集め、相手に合わせた服装をする。たとえば、HP等で2回以上青いネクタイをしている方なら、自分も青いネクタイで。一方、ノーネクタイで合わせることも。服装は最低限の敬意と考えている。

② 感謝の気持ちを伝える

面会の際はまず、時間をいただいたことへの感謝の意を伝える。もちろん、心からの感謝が前提だ。「営業マン失格かもしれませんが、成績よりもお客様に喜んでもらえたほうが僕はうれしいのです」(島村氏)

③ 知り合いのように落ち着いて話す

初対面の際、あまり緊張してぎこちない話し方になると、相手との距離が生まれてしまう。「初めて会うときも、あいさつからすでに10回も20回も会っているかのようなトーンで話しています」(島村氏)

ではなぜ、ここまで服装にこだわるのか。それは顧客への「感謝の想い」だという。

「せっかくお時間をいただくのですから、少しでも気持ちのいい時間を過ごしてほしい、という思いが始まりました。同じような雰囲気がある人には親近感を持ちやすいですね。

また、服装を合わせるということは「あなたのことをちゃんと見ていますよ」というメッセージだと思えます。そのお陰か、お会いしてすぐに本音で話してくださるお客様が多いです」

服装だけではない。面会の際にも、まず最初に言葉で「感謝」を伝えるという。

「世界中にこんなに多くの方がいる中で、わざわざ自分のために時間を割いてくださったことに、感謝の気持ちを伝えるようにしています」



バッグも3種類を使い分ける。これは契約書を持ち運ぶためのダレスバッグ。



時計は有名ブランドではなく、ごくシンプルな革ベルト。