「お金と運を引き寄せる」スーパー・コミュニケーション術

㈱健康プラザコーワ／ドクターユキオフィス代表取締役
臼井由妃

「銀座の女社長」と呼ばれ、テレビや雑誌で大活躍する臼井氏。
その成功を担ってきたのは幅広い人脈だ。氏のコミュニケーション術とは。

まず、私のことから語らせていただきます。私は、いまでこそ健康産業の経営者として、自分の経験や知識をもとに、経営者の方々を前に講演をしたり、経営やコミュニケーション術の本を書かせていただいていますが、決して若いころから経営者を目指して勉強してきたわけではありません。

むしろ、その逆でした。二〇歳で短大を卒業し、三三歳で結婚するまでの間、いまで言うフリーターとして、まともに勤めたこともなく、「努力」や「一所懸命」という言葉をどこかに置き忘れてきた人間でした。

他人の手で引き立ててもらおう。勉強も努力もしたくはないけど、いい思いはしたい、お金持ちになりたいなどと考える、鼻持ちならない女だったように思います。

そんな私が経営者になったのは、〝玉の輿〟を信じて結婚した三か月後、会社経営をしていた夫が病に倒れ、後を継いだことがきっかけでした。

それから一五年。『パワーリングネオ』という男性機能を補助するヒット商品の開発をてこに、年商を一〇倍近くにして、銀座に自社ビルまでもてる身になりました。

いま振り返ってみると、経営にずぶの素人だった私がここまでこれたのは、常に人とのよりよいコミュニケーションを心がけてきたことが大きかったと思います。その結果、私を応援してくれる人脈を数多くもつことができました。

かといって、私のコミュニケーション術は手練手管を用いるものではありません。経営者の方なら当然に踏まえておられることばかりです。ただ、その当たり前を最大の効果をもってやることに務めてきました。ここでは、その一端をお話ししたいと思います。

すべては挨拶から始まる

どんな人とのコミュニケーションも、すべて挨拶から始まります。私が挨拶の大切さを最初に感じたのは、病に伏せる夫に代わって出社し始めたときでした。当時の当社は、私より年上の社員がほとんどで、私に陰でつけられたあだ名は、「何もできま専務」（当時は専務でした）。電話応対すらろくにできなかった私には、ぴったりのあだ名だったのかもしれません。

こんなあだ名をつけられたくらいですから、古参社員からの風当たりは、それはすさまじいものがありました。仕事の役割や、お得意先の状況を尋ねても相手にしてもらえず、邪魔だから何もするなと言わんばかり。

そんな環境のなかで考えたことは、私が他の人より優れているところを見つけ、それを武器に会社の指揮をとろうということでした。

当時の当社の事業は、大手通販会社に自社開発商品を卸すことで成り立っていました。一度商品の納入が決まれば、以後、お得意先を定期的に訪問することもなく、社員が最終的なユーザーとなるお客様と直接、話をする機会も滅多にありません。

当然ながら、会社を訪ねてくるのは、顔なじみの人ばかり。「いらっしゃいませ」「毎度ありがとうございます」といった、会社ならば当然聞こえてくるはずの声もない。たまにお客様がみえても生返事で、挨拶の基本すらできていない状況でした。

それを見て、いま私にできることは、大きな声と笑顔で明るく挨拶することだということに気づきました。

うすい　ゆき　1958年生まれ。91年病身の夫に代わって健康器具の製造、販売の道に入り、次々とヒット商品を開発。独自のビジネス手法を武器に成功を収める。理学博士、健康医科学博士・MBA・行政書士・宅建主任者・栄養士の資格をもつ。テレビ番組『マネーの虎』において、「銀座の女社長」として、認知度を一気に上げる。現在は、通販コンサルタント、発明家、作家、講演家としても活動中。『銀座の女社長が教える ハッタリ！営業術』（徳間書店）、『金なし・コネなし・経験なし社長の超・経営術』（すばる舎）など著書多数。最新刊は『“通販の女王”が初めて明かす　10倍儲かる通販ビジネスの秘密』（日本実業出版社刊）
URL：http://www.dr-yuki.com/

社員に対しても、会社の前を通る人たちにも、大きな声と笑顔で声をかけました。当初、怪訝な顔をしていた社員も、一か月、二か月と経つころには、私につられて笑顔で挨拶を返してくれるようになったのです。

すると、会社のムードが一変しました。私が営業を担当し、積極的に外回りしていたこともあって、来客が増えていた時期でした。そのお客様からお褒めの言葉をいただけるようになったばかりか、他のお客様まで紹介してもらえるようになったのです。

体調が悪かったり、落ち込んでいるときでも、笑顔で明るく大きな声で、相手がウキウキするような挨拶をする。そんな挨拶であれば、社員との間もうまくいくようになり、お客様も増えていくのです。

ありがとうの効用

挨拶と同じように、私が積極的に使ってきたのが「ありがとう」です。社員にものを取ってもらったら、「ありがとう」。喫茶店でコーヒーをもってきてもらったら、「ありがとう」。笑顔で相手の目を見て、心を込めて感謝の言葉を伝えます。

毎日、何度も何度も「ありがとう」を繰り返していると、不思議なことに、それまでギクシャクした関係にあった人からも好意をもってもらえるようになるのです。

男性の経営者は、この「ありがとう」の言葉を使うのが苦手な人が少なくないようです。最初は照れくさいかもしれません。そこを我慢して、相手の目をしっかり見て微笑みながら「ありがとう」と言ってください。相手の気持ちが和むだけでなく、自分の心も楽しくなりますよ。

相手の話をしっかり聞こう

事業をやっているとどうしてもクレームに遭遇します。私は明らかにお客様側のミスで起きたクレームであっても、またどんな理不尽な主張であっても、まずはお客様の話を最後まできちんと聞くことに徹します。それによって相手の気持ちが治ま