

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第 230 回 「笑顔」は伝染する、だからこそまず、あなたから！

2007.12.2

…「接客士」講習会を群馬県高崎市で開催した。今回は美容業界を対象に群馬近辺から約 60 名が参加し、熱心に受講していた。今日のコラムは、飯島賢二の講義の一部、紙上再現である…

「全く知らない人同士を連れてきて、その 2 人を向かい合わせに立たせます。そしてどちらか片方に「笑顔」になってもらいます。結果、97%の確立で、もう片方の人も「笑顔」になってしまいます。そう、「笑顔」は伝染するのです。あなたが笑顔になることによって、お客様も笑顔になるのです。当然そこで働くスタッフにも伝染します。だからこそ、まず、あなたから笑顔を始めてください。」…こんな調子で講義は始まった。

笑顔には 4 つの効果があるといわれている。第 1 の効果は～**笑顔の練習だけで売上が上がる**～不採算店の再建の際、最初にやることは笑顔と挨拶が出来るようにすることである。これによりふさいだ暗いムードを払拭し、やる気と明るさを取り戻すこと。その結果売上は 10%上がった実例がある。嘘だと思ふなら、実践することである。

第 2 の効果は～**笑顔はあせりやイライラを軽減させる**～忙しくなってくると焦ったり、イライラしたり、当然かもしれない。しかし、こんな時こそ敢えて「笑顔」、笑顔でいたほうが冷静に物事に対応できるとの心理学説がある。その笑顔は作り笑いでも同じ効果だそうである。イライラも笑顔と同様に、皆に伝染する。

第三の効果～**笑顔で第一印象が決まる**～「メラビアン法の法則」によると、第一印象は、「顔の表情」55%、「音声・音質」38%、「話の内容」7%で決まってしまう。どんな立派な内容の話より、顔の表情で第一印象が大きく変わること、大変重要である。笑顔で挨拶し、会話をすることによって、第一印象に格段の好感を与えることが出来るのである。

そして第 4 の効果～**笑顔は自分の体を健康にする**～がん患者を吉本なんば花月に連れて行ったら、がん細胞をやっつける「ナチュラルキラー（NK）細胞」が活発になったという実験は、科学的に実証されている。一説によると、作り笑いでも同様の効果があると言われている。昔から笑いは「百薬の長」と言われてきたのも、この理由にある。

「皆さんも今日から毎日、笑顔の練習をしましょう！ 口角を上げてみて下さい。歯は思いっきり見せたほうがいい、目を少し細めてみましょう。どうですか？ 鏡を見て下さい。それがあなたの笑顔です。最高に輝いた、あなた自身の顔を、じっくり見定めてください…」と、講義は続いていった。

接客の基本は「笑顔」と「挨拶」である。これが出来ない人は、最初から接客をやる資格がないと断言しよう。笑顔を出せない、出たくない、恥ずかしい、こんな人は、そもそも接客業をしていること自体が間違いである。そしてその笑顔は、必ずお客様とつながっていること、つまり「アイコンタクト」であることが重要だ。目を合わせないで「ありがとう」と言っても、お客様には気持ちが伝わらない。むしろ不信感や不快感を醸成する。笑顔や挨拶には「アイコンタクト」がセットであること、最後に付け加えておこう！！