

物理学で考える説得の力学

説得の科学

説得とは？

「相手の心」を自分の「目的の位置」に持って行くために「力」をかけること



説得 = 力 [F] (相手の心 [H] → 目的の位置 [G])

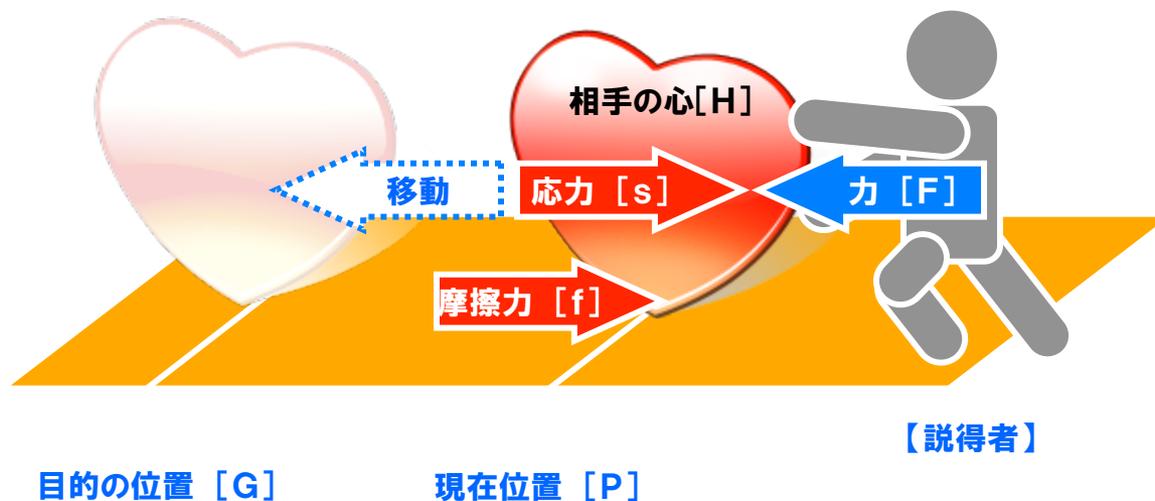
- 相手の心 [H] = 意見、信念、態度など
- 目的の位置 [G] = 意思決定、合意、判断など
- 力 [F] = 説明、情熱、譲歩など



目的の位置に移動させるための手段

$$\text{説得} = F > s + f$$

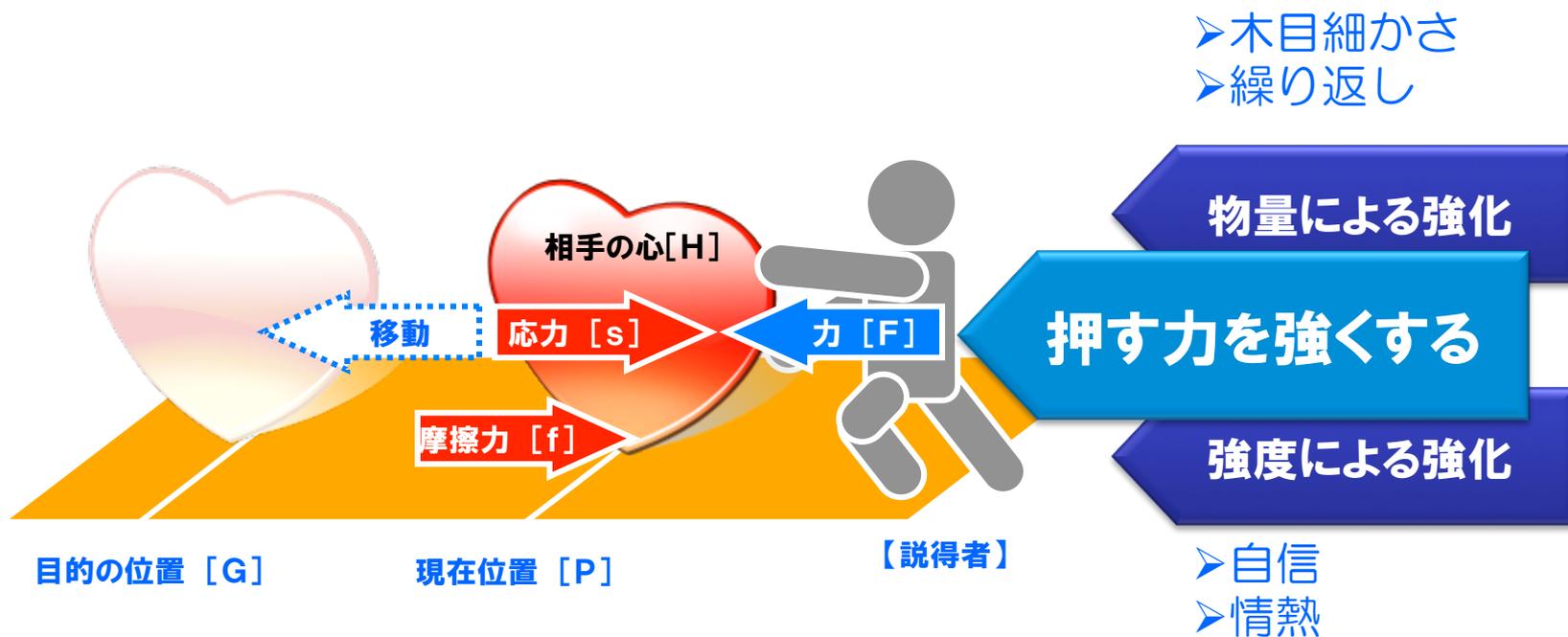
押す力を強くする



摩擦力を低減する

傾斜をつける

「押す力を強くする」方法



「押す力を強くする」方法(1)／物量による強化

押す力を強くする

木目細かさ

概念的な説明ではなく、木目細かく詳細に説明し、説得したいことの詳細を具体的にイメージさせる。

- 「性能抜群のバックアップ・リカバリー製品」
- 「このバックアップ・リカバリー製品は、次のような優れた特徴を備えています。」
 - ✓ 世界5万社で稼働実績があります。
 - ✓ システム負荷が他社製品の1／10です。
 - ✓ 本番稼働中でもリアルタイムに変更分のスナップ・ショットを取得し、いつでも即座に最新の状態に復旧できます。
 - ✓ 操作がすべて自動化されていて、運用担当者の負担は、ほとんどありません。
 - ✓ データも圧縮されるので容量は通常の1／3になります。

繰り返し

1回ではなくは、何度も繰り返し説明し、相手の心の応力[S]が復活し、押し返されることを防ぐ。説明のポイントを広げることで、応力を分散させることも効果的。

- 1回目「今なら、この製品は20%割引でご購入頂けます。これを機会にご購入下さい。」
- 2回目「同じ予算でお考えなら、オプションもご導入頂けますよ。いかがですか。」
- 3回目「いかがでしょう。いつでも導入出来るよう、弊社の体制は万全です。」

「押す力を強くする」方法(2)／強度による強化

強度による強化

自信

説得内容についての十分な裏づけ、成功への確信、実現後の姿についての具体的なイメージを持ち、相手の抵抗に対して、安易に屈しない態度を示す。論理性、客観性を持つことが大切。

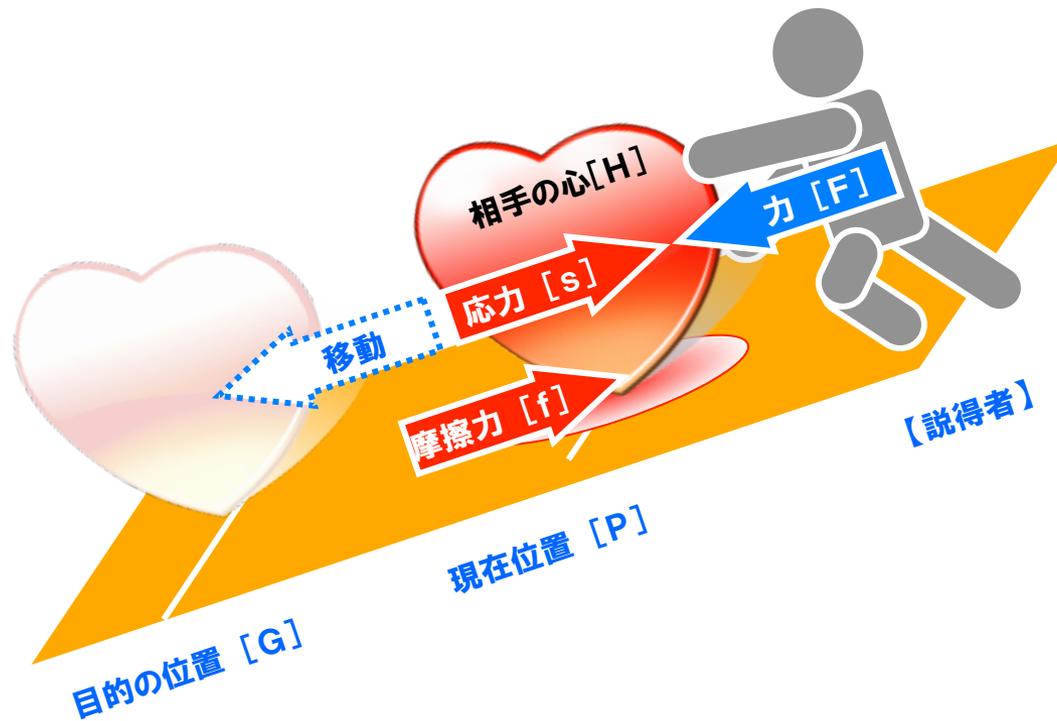
- 「このやり方で本当にうまく行くのですか？」
- 「今回の提案は、1200社の導入実績と、御社の業務分析の結果に基づき、作成させていただきました。私どもは、この方法が、御社にとって、最適なものだとは確信しております。」

情熱

お客様の成功を願う気持ち、お客様への愛情を感情をこめて伝える。理性ではなく、感性に訴えることで、相手の応力を使いにくくする。ただし、以下の点に注意が必要。

- 小さな声より、大きな声。但し、大きすぎる声は、ノイズとなり、感情的抵抗を強める。
- 高音より、低音。スピード落とすことも同様の効果。高低、緩急の抑揚で感情を表現。
- 「熱心さ」を訴えるだけでは、むしろ逆効果。根拠のなさを「熱心さ」でカバーしていると受け取られかねない。「自信」との組み合わせが必須。

「抵抗する力を低減する」方法／傾斜をつける



- 知識
- 権威

傾斜
をつける



「抵抗する力を低減する」方法／傾斜をつける



傾斜
をつける

知識

相手に自分以上の知識があることを示し、こちらの優位をアピールする。

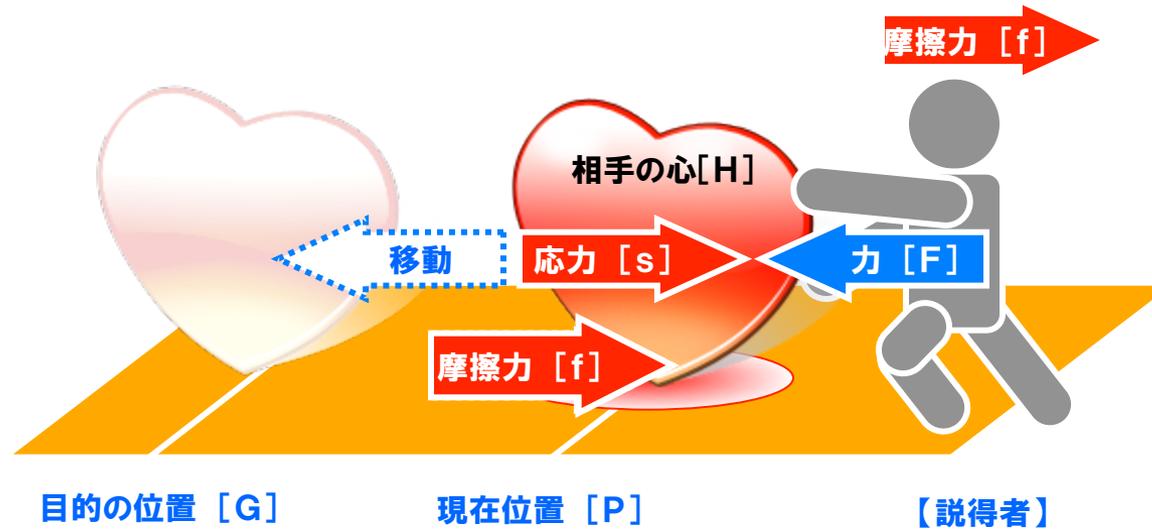
- 古い情報では、相手が詳しい場合も多い。新商品や新技術、新しい制度や法規などの新しい情報で相手を上回る。
- 独自の解釈や新しい解釈、相手よりも理路整然とした合理的な解釈などにより、知識の高さをアピールできる。
- 混乱しているより、整理整頓されているほうが、知識の高さをアピールできる。

権威

権威を利用して、こちらの優位をアピールする。自分や自分の商品に権威がなくても、それを利用できれば、効果はある。

- 自分より権威のある相手。肩書き、学歴、年齢、資格、有名人など。相手との直接的な関係がなくても、効果はある。
- 商品やサービス、企業などの権威。特許、取得認証、シェア、賞など。

「抵抗する力を低減する」方法／摩擦力を低減する



- 安心・信頼
- 目標到達距離
- 仕方なしの状況

摩擦力を低減する

- 弱点・同情
- 同調・同意
- 気分

「抵抗する力を低減する」方法／摩擦力を低減する(1)

摩擦力を低減するさ

安心・信頼

説得相手に自分が安心できる相手であることを伝え、相手の抵抗をなくす。

- 相手の知人や信頼している人物からの紹介。説得相手の知人や信頼できる人物を知っている。
- 相手と同じ郷土、学校、前職などの関係。
- 実績や経験。特に説得している内容について、あるいは、相手の身近なことの場合は、有利。

目標到達距離

目標到達までの距離が遠い場合には、摩擦力は高い。目標到達距離を近づける、あるいは、目標を分割し、段階的設定することで、抵抗力を低減する。

- 小さな目標を積み重ねることで、最終目標に到達する。
 1. 顔見知りになってもらう、
 2. 自分たちの会社の実績を知ってもらう、
 3. お客様から課題を聞き出す、
 4. 提案の機会をいただく、
 5. 商品やサービスについて説明する・・・など。
- 最初に抵抗のない範囲で承諾させておき、より高いレベルに要求を引き上げる。
 1. このサービスは、今なら月10万円でご利用いただけます。
 2. [1を受け入れた場合] もし、今ならさらに2万円追加していただければ、これだけのサービスが受けられますよ。
- 目標到達までのステップを組み立て、スケジュールすることが、説得には不可欠。

「抵抗する力を低減する」方法／摩擦力を低減する(2)

摩擦力を低減する

仕方なしの状況

相手に仕方がないことを説明し、抵抗力を低減する。

- 最初に相手が納得できないであろう高い到達目標を提示し、段階的に譲歩してゆくことで、相手の罪悪感を引き出し、納得させる。
 1. この商品は、フルサービスをご購入いただければ、月100万円です。
 2. 基本サービスだけでは、いかがでしょうか。月60万円をご利用いただけます。
 3. まずは、3ヶ月だけご利用いただけませんか。その結果を見て、継続するかどうかをご判断ください。
- 外部の理由にして、自分の責任でないことを示す。
 1. 「不況ですから」
 2. 「仕様ですから」
 3. 「原価が高くて」
 4. 「会社のルールなんで」
 5. 「上司を説得したのですが、了解は得られませんでした」・・・

「抵抗する力を低減する」方法／摩擦力を低減する(3)

摩擦力を低減する

弱点・同情

自分の失敗、弱点を紹介することや、自分の弱さを示すことで、同情心、共感、優越感を持たせ、説得相手を「かわいそう」、「その気持ちは、わかりますよ」という気持ちにさせる。

- 私も、同じ様な失敗をしてしまいました。
- 私は、こういうことが苦手なんです。教えていただけませんか。

同調・同意

相手のペースに合わせ、相手に理解を示すことで、相手の安心感と信頼感を醸成する。

- 話すスピード、声のトーン、姿勢、用語などを相手に合わせる（ペーシング）。
- 相手の関心を探り、その話題に関連して、会話を行う。
- 相手の状況、困っていること、期待していることに同意する。

気分

説得相手の気分が沈んでいるとき、感情が高ぶっているときは、相手は容易に応じようとはしない。相手の気分がいいときは、こちらの説得に応じやすい。

- 相手を笑わせる、和ませることで、相手の気分の高揚を図る。
- 手が打てない状態であれば、別の機会にする。