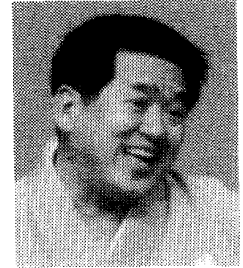


# 笑いの経営的効果

## —大阪商人から学ぶ—



中井 宏 次

### はじめに

「笑いの経営的効果」と言えば、何処かの興業会社の笑いビジネスを思い浮かべられる方が多いかもしれませんが、今回は、笑いビジネスでなく、笑いを経営に活かすことです。もうすでに、優秀な経営者は、笑いの経営的効果を理解されて、笑いを経営に活かし、成果を上げておられます。それでは、笑いをどの様にして経営に活かしていくのか。

昔から「企業は人なり」と言われていますが、その人を上手に活かす手段として一番大切な事が、コミュニケーションです。コミュニケーションを円滑に行うことにより人間関係のストレスが取れ、お互い同士が理解し合える。そうすれば、自由な色々な発想ができ、新しいアイデアが生まれるのです。それが、経営の基本です。

人間は、コミュニケーションによって、社会を構成しています。コミュニケーションがなくなった社会は、人間の社会ではな

いように思います。人間はコミュニケーションによって成長し、また、次世代を育てていくのです。コミュニケーションがなくなると、そこには 権力、力で会話しようとする悲しい悲劇が待ち受けているのです。その大切なコミュニケーションを円滑に行う手段の一つに、「笑い、笑顔、いい顔」があります。

今回は、コミュニケーションと笑いの関係とその笑いをうまく経営（商売）に結び付けて、経営的効果を上げている大阪商人から、その効果を上げる為に如何なる行動をしているのかを考察していきます。

### I コミュニケーションと笑いの関係

効用、手段から考察すると、コミュニケーションと笑いは、どちらも密接な関係がある。笑いがあるとコミュニケーションは良くなるが、コミュニケーションが良くなると必ず笑いがあるとは限らない。笑わなくてもコミュニケーションが良くなる場合がある。それは、価値観が同じ時、コミュ

## 1. 効用

コミュニケーションが良くなると	笑いがあると
① 人間関係が円滑になる	① コミュニケーションが円滑になる
② ストレスが解消され健康になる	② 免疫力が上がり健康になる
③ 新しい発想ができ仕事楽しくなる	③ 人脈が増え人生がおもしろくなる

## 2. 手段

コミュニケーション	笑い
言語	落語、漫才、喜劇他
文字	川柳、都々逸、問答他
身体	表情（笑顔：いい顔）、心（幸せ感・感性）眼ちから他

ニケーションは活発になる。

でも、そこに笑いがあると、新しい発想が出て、よりコミュニケーションが活発になる。その時、大切なのが、幸せ感、感性をベースにした笑顔（いい顔）である。また、相手を優しく見つめる眼ちからである。それらが、如何に経営的効果を生むかを大阪商人を例に次に解説していきたい。

## II 大阪商人と笑顔（いい顔）

大阪商人と笑いの関係を表わした言葉に「商は笑にして勝なり」「笑が昇ずれば商は勝なり」「笑が省ずれば商は小なり」がある。大阪商人が如何に笑いを大切にしているのかがよくわかる言葉である。

「へーいらっしゃい」「毎度おおきに」と笑顔で応対され後に、相手と呼吸を合わせて「今日は何買うてくれまんねん」と言われると客も思わず「何があるのん。何が安い」といつの間にか買いモードになっている。この僅かな会話中に、大阪商人の腕と言うか技がある。この章では、その会話の裏に隠された大阪商人の腕・技を笑顔（いい顔）から考察する事にする。

## 1. 出会いの笑顔（いい顔）

「へーいらっしゃい」何気ない呼びかけであるが、この一言で、相手にこちらを向かせるのである。ここで、一番大切なのが、「なんやこのおっちゃん、おもしろそうやなあ」と思わせ、何かほんのり暖かみを感じさせる出会いの笑顔である。この笑顔ができれば、商人として一人前である。どんな笑顔かは客観的に説明するのは難しい。ただ言えるのは、商人としての年輪が大切である。

## 2. 安心の笑顔（いい顔）

次に初めてのお客様にも「毎度おおきに」と言う。毎度はいつも、おおきには、大きな=たいへん有難うございます。これを聞いたお客様は、常連の様に扱われて悪い気はしない。「そうや 私は常連や。お得意様や」と思わせる安心の笑顔である。

常連なら「何々さん おおきに」と名前が入る。そこまでくれば、商売の60%は達成と言っても過言ではない。

## 3. 信頼の笑顔（いい顔）

次に言われるのが「今日は何買うてくれ

## 笑い学研究16 (2009. 7)

まんねん」もう、買って貰う事を前提とした言葉。お客様の方も、「そうや 買わないかんのや。」と思わず商人の顔を見ると「ありがとう、あんたが頼りや」と言わんばかりの信頼の笑顔である。お客様の方から思わず、「何があるのん。何が安いのん」と言う。ここで、大切なのが、眼ぢからである。商人は、顧客に「信頼しているよ」「私を信じてほしい」と眼で訴える。相手も思わず、眼で返事をする。ここ迄くると、商売の80%は成立である。この時間わずか30秒もかからない。

### 4. 抱擁の笑顔 (いい顔)

その後、20%はまだ迷っているお客様に、「奥さん、後ろに居てはりますのは妹さんですか」「何言うてんのん、この子私の娘やないか」「へーお嬢さんですか。また、ご姉妹と思いました。」「よう そんなお上手言うて！ それいくら？ 一つもらっておこか」「へえーおおきに。いつもありがとうございます」と商売が成立する。ここでのポイントは、「先ずは、褒める」である。それから、さりげなくユーモアで包み込む。これが、ベテランの味、域である。決して褒めすぎてはいけない。「にっこ」の顔が、お互いの信頼感を増し、お客様が思わず抱擁された気分になるのである。

### 5. また会いたくなる笑顔 (いい顔)

最後の商談がまとまり、お帰りの時、「おおきに ありがとうございます」「お陰様で・・・」と深々と礼をする。また、お客様も、「いい商品を進めて頂き、有難う」

と言う 感謝の念を持って帰っていく。この態度が、Win-Winの関係 (双方満足) である。その結果「また会いたくなる商人」となり、リピートお客様として定着していくのである。→ 近江商人から学ぶと三方よし (買い手よし、売り手よし、世間よし) である。

### Ⅲ 笑顔 (いい顔) を如何にして創るのか

「男の顔は履歴書である。」と言われることが多いですが、商人としての年輪が笑顔に表れているように思います。同じ品物でも、商人によって売れ方が違う。それは、日々の積み重ねであり、どのように努力すれば笑顔 (いい顔) が創れるのか。商人の日々の生活から学んでいきたい。

#### 1. 笑顔を鏡でみる。

「はひふへほ」の練習である。「ハッハッハ ヒッヒッヒ フッフッフ ヘッヘッヘ ホッホッホ」と笑い 大切なことは 自分自身の笑顔を 己の脳裏にしっかりと焼き付けることである。自分が、「ハッハッハ」と笑った時「ヒッヒッヒ」と笑った時、どんな顔をしているかをイメージして、お客様の前で表現する努力が大切である。そのために、商人の店には大きな鏡が置いてある。昼間でも、嫌な顔をしていないか。鏡の前で笑って自分自身の顔をチェックするのである。

#### 2. いい顔を創る

ある看護婦さんに教えられたことがある。その看護婦さんは、患者さんに接する前に

必ず、鏡で自分自身の顔をチェックする。患者さんの前で嫌な顔していないか。患者さんに接する時、大切な事は、嫌な顔の人が接したら患者さんはもっと嫌（不幸）になるのです。無理やりに笑顔で接するのではなく、いい顔で接して頂きたいのです。それは、商売も同じ事が言えます。お客様は幸せになりたいから商品を買うのです。同じ買うなら幸せな（いい顔の）人から買いたいものです。どうしたらいい顔になれるのでしょうか。いい顔とはどんな顔ですか。

・人間はどんな時いい顔になるのか。→美味しいものを食べている時、何かをやり遂げた時、充実感を味わっている時、所謂、「幸せ」を実感した時です。

私は、講演の時、いつも聴衆に問いかける。「今幸せですか?」「幸せの人、手を上げてください」と。私の講演を聴きに来る人達ですから、幸せに決まっていると思いきや、手を上げない人達が、2割から3割いる。「どうして幸せでないのですか」と思わず聞いてみる。人は、先ずは五体満足の幸せを忘れてている。幸せなんかいくらでもあります。不幸の数と幸せの数どちらが多いですか。一度あなたの5つの幸せを書いてみてください。意外とたくさんの幸せがあるものですよ。目の前にある小さな幸せを忘れてていることが多いです。それから、幸せを実感した時、鏡の前で「私は幸せです」と言って下さい。その時のあなたの顔があなたにとって一番いい顔です。

あなたの5つの幸せ

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

毎日、朝起きたら、「私は幸せです」と3回～5回唱えてください。そしてあなたの幸せな顔をしっかりと頭の中にイメージして下さい。機会があるごとに自分の顔のチェックをしてください。そして、夜就寝前にもいい顔のチェックをして下さい。ある社長さんにこの事をお話したら、「夜自分自身の顔を鏡でみたら、私は、今日一日こんな嫌な顔して過ごしていたのか」とつくづく思われたそうです。そして「私は幸せです」と言って寝るようにしたら、一日の疲れがとれて、よく眠れる様になられている様です。自分自身が、いい顔することによって、お客様とのコミュニケーションが計れ、お客様に喜んで品物を買っていただけるのです。これこそ、笑いの経営的効果です。

#### IV 笑い（ユーモア）は感性である

感性のない人は笑えません。物事を感じて感動してそれが、笑いに結び付くのです。それでは、感性はどの様にして培っていくのでしょうか。下記の表にあなたが五感で感じる四季を記入してください。各項目一つで結構です。

## 笑い学研究16 (2009. 7)

	春	夏	秋	冬
口				
目				
鼻				
耳				
体				

すべてが埋まりましたでしょうか。春の口：タケノコ、目：桜、鼻：フキノトウ、耳：ウグイス、体：歩く でしょうか。冬の耳にこんな事を書いた人がおりました。それは、「シンシンと降る雪の音」いいですね。なんと感性の高い人でしょうか。夏の鼻には、「花火の火薬の臭い」普通は夏の目で花火、耳で花火の音ですが、花火を鼻で感じる感性は、大切にしたいですね。

それでは、どの様にすれば、感性高い人を育てることができるのか。それは、四季を感じる生活をしなくてははいけません。先日もおばあちゃんに「おばあちゃん 毎日、四季を感じないといかんでえ」と言いますと「最近、毎日死期を感じてる」と言っておりました。これは、冗談ですが、春には春のものを、夏には夏のものを、所謂 旬です。食べ物でも旬のものが、一番栄養があるのです。人間も旬の時が一番力を発揮します。すべて旬です。旬を大切にしたいですね。昔の商家は、四季折々のものを食べ、四季折々のお祭りを行い、旬を大切にしたようです。そうすることによって感性を醸成していったのです。

#### IV 褒める事の重要性

→ 感性がないと褒めれない

大阪商人は褒める事を忘れない。褒めるのとお世辞は違います。褒めるのは、心からその様に感じるから褒められるのです。お世辞は、過ぎるといやみになり、却って相手に不快感を与えます。先ず、大切な事はその人に関心を持つことです。関心がないと褒められない。褒められてあなたはどのように感じますか。

あなたなりの褒め方10パターンを書いてください。

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦
- ⑧
- ⑨
- ⑩

褒める (すぐ使える20個)

- ①流石だね
- ②よく考えているね
- ③頭の回転が速いね
- ④気が利くね
- ⑤一緒に仕事できてうれしいね
- ⑥眼ぢからあるね (いい顔しているね)

- ⑦なかなかのユーモア家だね
- ⑧努力家だね
- ⑨品があるね
- ⑩勉強になるよ
- ⑪人を惹きつけるね
- ⑫よく似合うね
- ⑬将来有望だね
- ⑭誠実だね
- ⑮センスいいね
- ⑯評判いいね
- ⑰人脈が広いね
- ⑱君（彼に）任せておけば安心だね
- ⑲君のお陰だよ 有難う！
- ⑳笑顔素敵だね

## V 眼からの重要性

いい顔で一番ごまかせないのが、眼です。顔が笑っていても、眼が怒っていても、コミュニケーションはうまくいきません。昔から、「眼は口ほどに物を言い」とはうまく言ったものです。これも、日々の訓練が大切です。毎日、鏡を見て「私は幸せです」と言った時に、顔と同時に眼も見てください。その眼が幸せな眼です。その次に「愛してるよ」「信頼しているよ」等自分自身が、一番伝えたい言葉を言って見て下さい。その時の顔と眼をしっかりと頭の中にイメージできましたら、必ず その言葉は伝わります。この訓練をしていると、顔の表情が豊かになり、また、一つ一つの言葉に重みが出て来るのです。特に、会社で、支店長・部長は、いつも難しい顔ばかりしています。また、難しい顔が、マネジメントと錯角している人が多いです。そんな人は、

「にらめっこしましょ」「笑ろたら負けよ」「うんとこどこいしょ」を始めて下さい。豊かな笑いのある顔づくり、それが、コミュニケーション、「いい顔」の近道なのです。

## VI 「笑いの経営的効果」を上げるために！

- か：感性を高め
- き：教養を身につけ
- く：工夫を忘れず
- け：健康で
- こ：声高らかに笑う

## 最後に

「笑いの経営的効果」と大きな表題を掲げましたが、私の会社生活33年から考えますと、経営が順調な会社、成績が素晴らしい部署、すべてに言えるのは、「皆さんがいい顔をしている」と言うことです。無理に笑わなくてもいいのです。無理に笑顔創らなくてもいいのです。無理して高級なものを食べなくてもいいのです。無理して海外旅行に行かなくてもいいのです。ただ、日本の四季、自然にふれて、たくさんのエネルギーをもらい、「幸せ感」を感じてほしいのです。地球を楽しんでほしいのです。それが、幸せの第一歩なのです。その幸せが、いい顔を生み、笑いを生み、経営的効果を発揮するのです。まずは、今日の実践からです。

—また会いたくなる人材をめざして—

以上  
(なかい こうじ)

### プロフィール

1952年生まれ、1975年大阪薬科大学卒業、同年吉富製薬株式会社（現在：田辺三菱製薬株式会社）入社。秘書室長、人材交流センター長、学術研修部長、四国支店長等を歴任し、2006年に「健康笑い塾」（2007年6月NPO法人認可）を設立する。一方、薬家きく臓の芸名で落語のボランティア活動や「笑いと医療」「教育と笑い」の研究にも取り組んでいる。

【免許・資格】日本笑い学会理事、  
薬剤師、日本営業道連盟師範代  
神戸新聞文化センター講師（講座名：  
健康笑い塾）

【座右の銘】仕事は楽しく 人生は  
おもしろく