



お客様にどう幸福感を
 味わってもらえる
 か、それだけ
 を考えま
 す。

あ
 る百貨店でトップの売り上
 げを誇る販売員の話をしま
 しょう。小さな家が買えそ
 うな価格のジュエリーも、この販売員
 はやすやすと売っていくのです。

彼は販売員になった当初からこの地
 位を目指していました。上位0.5%の
 超富裕層のみを顧客につかむと決め、
 彼らの生態や考え方を徹底的に研究
 し、そこに波長を合わせたのです。その
 結果、行動を抜本的に変えます。

まずSNSは一切やらない。多くの
 哲学書を読み、テレビはNHKのドキ
 ユメンタリーしか見ない。ファストフ
 ードや安価チェーンには入らない。ゴ
 ルフ、ヨット、乗馬、秘境リゾートなどの
 経験可能な限り積む。

販売スキルなど意識したことはない、
 と彼は言います。「物販はしません。人
 間同士のおつきあいをどう続けるか、お
 客様にどう幸福感を

04 Lifestyle

男たちよ
 目覚めなさい
 イラスト/ユリコフ・カワヒロ

お金を
 持続的に動かす
 鍵に目覚めなさい

お孫さんの誕生日にプレゼントを贈
 ることもあります。幸せな気持ちになっ
 てもらうサービスをするために、顧客の
 ことはや行動から情報を収集し、あらゆる
 努力をするそうです。

また、商品やブランドのうんちくも一
 切聞かない、と彼は言います。「商品知識
 は大前提ですが、ほとんど説明しませ
 ん。むしろお客様を笑わせるような、面
 白いネタを常に仕入れていきます」

こうして買い物のたびにパーソナル
 で幸せな体験ができると顧客が信じる
 ようになった時、そのお客様はすでにこ
 の販売員の「沼」に入っているのです。こ
 の人からしか買わない、と決めるまでに、

疑似恋愛を思わせる世界です。実際、
 何人ものお客様を喜ばせることに努め
 ていると、並行して何人とも恋愛して
 いるような気分になってくるそうです。

とはいえ、彼はお客様を騙しているわ
 けではなく、人間同士の親密な関係を保
 つことに徹底し、お買い上げ後も長くケ
 アするので、幸福な関係は持続します。

ほかの領域にも通じる話ですね。世界
 を回すのはお金に見えて実はそうでも
 なく、そのお金を持続的に動かす鍵に
 なるのは「パーソナルで幸福な、人と人
 との関係」であることに目覚めなさい。

カトリーヌ10世 Catherine X

PROFILE

グローバル化が進む
 社交界事情にも通じる。
 密かな趣味は
 人間観察とコスプレ。
 好きな飲み物は
 モンラッシュエ。
 日本ではほとんど
 知られていない、
 ある小国の女王との
 ウワサも?