

営業において「お客様から信用される」ことは、ヒアリングするうえでも、提案するうえでも欠かせません。本資料では、有名な「ザイアンスの法則」を基にした「相手から信用される3つの方法」をご紹介します。

ザイアンスの法則とは？

ザイアンスの法則は、米国の心理学者ロバート・ザイアンス氏が1968年に発表したものです。

1. 人は知らない人には、攻撃的・冷淡になる
2. 人は会えば会うほど、好意をもつようになる
3. 人は、相手の人間的な側面を知ったとき好意をもつようになる

つまり、「相手と接する回数が増えるほど、相手からの好意は高まる」ということです。逆に言えば、「接触回数が少ない相手からは、そっけない対応をされるのが当たり前」です。これは、営業活動、とくに新規開拓をする上で、知っておくと非常に有効な法則です。

次ページ以降では、ザイアンスの法則を踏まえて、相手から信用される3つの方法をご紹介します。

その1：接触回数を増やす

ガイアンスの法則を踏まえて新規顧客から信用を得るために最も大切なポイントは「接触回数を増やす」ということです。新規開拓では、「とにかく相手と10回会え」等といった表現もありますが、根拠のない話ではなく、ガイアンスの法則に基づくものです。

単純接触効果は会っている時間には比例しません。それよりも会う回数が重要となります。極端に書くと、一瞬でも相手の視界に入ることが大切です。もちろん、視界に入るだけでなく、挨拶等を行うことで、「聴覚」も刺激できれば良いでしょう。その意味では、Web会議や電話等も有効です。

なお、接触回数を増やすうえでの注意点は、「単純接触効果は相手への印象がまだ決まる前に実行することで効果がある」ものです。一度「嫌い」という感情を持たれてしまった状態で接触回数を増やすと、コンタクトの回数を増やした分だけ、嫌悪感が増幅されることとなります。

また、営業活動の場合、接触する中で「情報をもらおう」「売り込む（買ってもらう）」といった“Take”（もらう）の言動が増えがちです。“Take”を繰り返すと、嫌悪感を生む原因になりますので、注意が必要です。

その2 : Giveのアプローチに徹する

前ページの最後に、“Take”（もらう）のアプローチに注意するということを書きましたが、では、どうすればいいのでしょうか。簡単な話ですが、“Give”（与える）のアプローチを意識しましょう。

“Give & Take”の考え方は、Win-Winであり、良好な人間関係を維持するための考え方として、多くの人が知っています。“Give & Take”の考え方は正しいのですが、信頼関係がまだない新規顧客であれば、“Give & Give & Give & Take”ぐらいの感覚でいるとよいでしょう。

“Give”のアプローチは、チャルディーニの法則（返報性の法則）とも呼ばれる「人はもらいっぱなしでいると心理的負担を感じ、恩を返さないといけないという心理が働く」という法則に則っています。情報提供することは、信頼関係を構築し、“Take”に繋がってくるのです。

ただし、個人で“Give”の情報提供等をやろうとすると負担も大きくなりがちです。他社の成功・活用事例やトレンドなどを、組織内で情報共有して、個人の負担を少なく情報提供できる状態を作っていくことがポイントです。

その3：人間的な側面を知ってもらう

ザイアンスの法則は、「単純接触効果」とも言われ、1つ目と2つ目の内容が有名なのですが、営業活動においては3つ目の内容も非常に役立ちます。

人は、相手の人間的な側面を知ったとき好意をもつようになる

つまり、「会社の顔／営業」としての自分だけでなく、「一個人」として、人柄や人間的な側面（パーソナリティ）を知ってもらうことが有効だということです。人間的な側面を知ってもらうには、手書きの手紙やメルマガ、Blog、SNS等が効果的です。新規商談には自己紹介ツールやオンライン名刺も有効です。趣味や経歴等、パーソナル部分を自己開示することがポイントです。



名刺情報を受け取る

株式会社ジェイック
Future Finderメディア事業部

学生時代は、1600人の学生団体の幹部という立場で活動してありました！

✉ <https://www.jaic-o.com/>
☎ 03-5282-7600

出身地 東京都福生市
生年月日 [REDACTED]
血液型 B型
出身校 慶応義塾大学 総合政策学部

宝くじが当たったら何に使う？
高校時代お世話になった野球部のグラウンドを人工芝に張り替えたいです！



福岡ソフトバンクホークスファンです！
年に最低1回は必ず福岡に行って、試合を観に行っています！



日本酒が好きで、特に開業にハマっています！笑
オススメの日本酒があれば教えて下さい！



宮古島が好きで、毎年シュノーケルしに行っています！
最近値段が高騰していて、悲しいです笑



株式会社ジェイックの [REDACTED] と申します。
今回も耳寄り情報をお送りします！
今度お電話に詳しい内容の話をさせていただきます！

株式会社ジェイック 教育事業部の [REDACTED] ([REDACTED]) です。..
2015年に入社した新入社員です。..
私の自己紹介をさせていただきます。..

大家族ゆかり！
両親と弟が一人います。..

大学生時代に打ち込んだこと★
小・中・高はバスケ部でした。..
大学ではテコンドーに打ち込みました。..
..

大好きなこと★
海外に行くこと。大学時代に休学して7か月間カンボジアでインターンをしました。..
村の子供に英語と日本語を教えていました。..
..

今後ともよろしくお願ひします。..



全日本大会で3強になりました！



JAIC 営業と幹部を強くする
株式会社 ジェイック

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町1-101 神保町101ビル 7F
TEL. 03-5282-7600 FAX. 03-5282-7607
担当：教育事業部 [REDACTED] E-mail [REDACTED]

→ ご相談はこちらから ←