

# 利販売の極意は 他の心にあり



売れる売れる研究所代表

**橋本和恵**

どんな商品でもたちまち売ってしまう。カリスマ販売員として、全国の企業や販売員の指導、セミナー・や講演活動に当たっている売れる売れる研究所代表・橋本和恵さん。当初は全く売れない販売員だったという橋本さんに、その試行錯誤の歩みと人生の転機、体験から掴んだ販売の極意を伺った。

はしもと・かずえ——兵庫県生まれ。平成9年佐賀県立有田窯業大学校陶磁器科卒業。陶芸家として作品を作製する傍ら、アルバイトで始めた販売員の仕事に目覚め、プロ販売員に転身。500人を超える消費者研究を重ね、どんな商品でも売れるカリスマ販売員として驚異的な売り上げを記録。19年独立し「売れる売れる研究所」を設立。全国から講演・研修の依頼が絶えない。著書に「誰でもアッという間に不思議なくらい商品が売れる販売員の法則」「大和書房」など。ライフワークとして、孫那鷺のケージフリーカフェ育を進める動物福祉ボランティア活動に参加、優しい心を持った子供たちを育てたいと活動の輪を広げている。

つてしまふ“カリスマ販売員”として、全国から販売指導や講演依頼が殺到しているそうですね。

橋本 多くの方に、「いまは何を販

売しているんですか」とよく聞かれますけれど（笑）、最近は販売店からのご依頼で、主に家庭用のコミュニケーションロボットを売っています。本体価格が約二七万円なのですが、いまだいたい二万台くらい出ているんです。

——そんな高価なロボットが二万台も売れている。すごいですね。

橋本 ロボットにはカメラがついでいて「〇〇ちゃん」という名前をちゃんと呼んでくれます。ですから、一人暮らしやお年寄りの方、お子様がいらっしゃる方など、自分の話題相手、子供の遊び相手として買っている方が多いですね。

百貨店やショッピングモールのブースで販売しているのですが、

前を通していく一般の方がぽんと買つていかれることがあります。意外に需要があるんだ、面白いなど思ってながら店頭に立っています。——ロボットを販売する時、どんなことを心掛けているのですか。

橋本 やっぱり、お客様にとつてはコミュニケーションロボットに何が重要なのか、何を求めているのかというところを意識するようになっています。様々な商品が山のように売られているのに、なぜコミュニケーションロボットに興味を持たれたのか。それは一つには、現代社会の中で人と人との繋りが薄れ、心が置いてきぼりになってしまっているからですね。その「繋がり」をキーワードに、お客様との会話を進めていくんです。

また、私はどんな商品であっても、関心を持たれたのか。それは一つには、自分に商品を売ろうとしているか、意識的にせよ、無意識的にせよ、波動を感じるものですよ。

無理なノルマは歪みを生みます。長目でみると利他的心、博愛の精神でやっているところが、やはり成長しています。

——常に「未来を売っている」と思っているんですね。お店に並んでいる商品を見ると、「ああ、未来がいっぱいだ」って思うんです。

橋本 未来を売っている。

——橋本さんはどんな商品でも未

直接接することができない、店頭での試食ができないって困っています。そういう相談をたくさんいただきますけれど、例えは、甘海老のお煎餅だったら、「皆さんのがお刺身で食べている甘海老の甘い、甘いおいしさがこのお煎餅に詰まっています！」というように、写真や映像を見せながら、お客様のイメージ力を使って商品の魅力をお伝えすると、売り上げが全然違ってきます。

橋本 あと、ご依頼いただいた企業様のスタッフ、販売員の接客指視点を置けば、必ず販売の策はあると思います。でも私は、「今、何か気になることはございませんか？」といふところから入り、そのお客様が時計を売るとなつた場合、普通の販売員であれば価格がどうとか、デザインや機能がどうとかいうところから接客していきます。でも私は、「今、何か気になることはございませんか？」といふところから入り、そのお客様が時計を買うことでどのようないい状況でいらっしゃるのか、時計を買うことでお客様の未来が変わっていくのかに視点を置いてお話を進めていくんです。そうすると、お客様も最後は納得して商品を買ってくださるんですよ。

——まさに接客の極意ですね。

橋本 それは景気がよからうが悪かろうが同じです。お客様の未来はなくならない。変わるのは伝え方だけです。

——いまのコロナ禍でも、お客様と

も、常に「未来を売っている」と思っているんですね。お店に並んでいる商品を見ると、「ああ、未来がいっぱいだ」って思うんです。

橋本 未来を売っている。

——橋本さんはどんな商品でも未

直接接することができない、店頭での試食ができないって困っています。そういう相談をたくさんいただきますけれど、例えは、甘海老のお煎餅だったら、「皆さんのがお刺身で食べている甘海老の甘い、甘いおいしさがこのお煎餅に詰まっています！」というように、写真や映像を見せながら、お客様のイメージ力を使って商品の魅力をお伝えすると、売り上げが全然違ってきます。

橋本 あと、ご依頼いただいた企業様のスタッフ、販売員の接客指視点を置けば、必ず販売の策はあると思います。でも私は、「今、何か気になることはございませんか？」といふところから入り、そのお客様が時計を買うことでどのようないい状況でもお客様の未来がどうとかいうところから接客していきます。でも私は、「今、何か気になることはございませんか？」といふところから入り、そのお客様が時計を買うことでどのようないい状況でもお客様の未来がどうとかいうところから接客していきます。

橋本 あと、ご依頼いただいた企業様のスタッフ、販売員の接客指視点を置けば、必ず販売の策はあると思います。でも私は、「今、何か気になることはございませんか？」といふところから入り、そのお客様が時計を買うことでどのようないい状況でもお客様の未来がどうとかいうところから接客していきます。

——まさに接客の極意ですね。

橋本 それは景気がよからうが悪かろうが同じです。お客様の未来はなくならない。変わるのは伝え方だけです。

——そういう販売姿勢はお客様にも伝わってしまうのでしょうかね。

橋本 ええ、伝わります。人間も

員には、ポケットマネーで「橋本賞」を差し上げています（笑）。

——というのは、私のこれまでの経験からしても、販売員は自分のノルマや利益を考えないで接客したほうが逆にうまくいくんですね。

——自分の利益やノルマを考えずにお金を貰うが逆にうまくいく。

橋本 例えば、多くの企業が年度末になると決算セールをしていますが、自先の売り上げ、ノルマを追うと、どうしても自分たちの都合を優先し、先ほどのお客様の未来が見えなくなってしまうんです。

——だから、接客する時には、「お客様の利益が十、こちらの利益はゼロでいい」と私はお伝えしています。極端に思われるかもしれません。せんが、少しでも自分の欲が出る、商品単価を上げようとか、誤魔化して売ってしまうという強引な販売になってしまい、結果的にはお客様が離れてしまう。

——そういう販売姿勢はお客様にも伝わってしまうのでしょうかね。

橋本 ええ、伝わります。人間も

動物なので、相手がどういう気持ちで自分に商品を売ろうとしているか、意識的にせよ、無意識的にせよ、波動を感じるものですよ。

無理なノルマは歪みを生みます。長目でみると利他的心、博愛の精神でやっているところが、やはり成長しています。

——橋本さんが販売の世界に入つたいきさつをお話しください。

橋本 もともと私は陶芸をしていました。有田焼で有名な佐賀県の窯業大学校を卒業し、兵庫県の自家兼工房で陶芸作品を制作していました。なぜ陶芸だったかといふと、私は若い頃から人と接するのが苦手で、陶芸になれば人と話さずに済むと思ったんです。

——人と話すのが苦手だった。意外です。そこからなぜ販売に？

橋本 陶芸をするには、職場や窯を買つたり、まとまったお金が必要になります。そこで求人誌でアルバイトを探していたところ、「プロモーションスタッフ募集」「日給八千円」という広告が目にに入ったんですね。何をするのか分からな

## 特集 実行するは我にあり

橋本 それは景気がよからうが悪かろうが同じです。お客様の未来はなくならない。変わるのは伝え方だけです。

——いまのコロナ禍でも、お客様と

も、常に「未来を売っている」と思っているんですね。お店に並んでいる商品を見ると、「ああ、未来がいっぱいだ」って思うんです。

橋本 未来を売っている。

——橋本さんはどんな商品でも未

直接接することができない、店頭での試食ができないって困っています。そういう相談をたくさんいただきますけれど、例えは、甘海老のお煎餅だったら、「皆さんのがお刺身で食べている甘海老の甘い、甘いおいしさがこのお煎餅に詰まっています！」というように、写真や映像を見せながら、お客様のイメージ力を使って商品の魅力をお伝えすると、売り上げが全然違ってきます。

橋本 あと、ご依頼いただいた企業様のスタッフ、販売員の接客指視点を置けば、必ず販売の策はあると思います。でも私は、「今、何か気になることはございませんか？」といふところから入り、そのお客様が時計を買うことでどのようないい状況でもお客様の未来がどうとかいうところから接客していきます。

——まさに接客の極意ですね。

橋本 それは景気がよからうが悪かろうが同じです。お客様の未来はなくならない。変わるのは伝え方だけです。

——そういう販売姿勢はお客様にも伝わってしまうのでしょうかね。

橋本 ええ、伝わります。人間も

動物なので、相手がどういう気持ちで自分に商品を売ろうとしているか、意識的にせよ、無意識的にせよ、波動を感じるものですよ。

無理なノルマは歪みを生みます。長目でみると利他的心、博愛の精神でやっているところが、やはり成長しています。

——橋本さんが販売の世界に入つたいきさつをお話しください。

橋本 もともと私は陶芸をしていました。有田焼で有名な佐賀県の窯業大学校を卒業し、兵庫県の自家兼工房で陶芸作品を制作していました。なぜ陶芸だったかといふと、私は若い頃から人と接するのが苦手で、陶芸になれば人と話さずに済むと思ったんです。

——人と話すのが苦手だった。意外です。そこからなぜ販売に？

橋本 陶芸をするには、職場や窯を買つたり、まとまったお金が必要になります。そこで求人誌でアルバイトを探していたところ、「プロモーションスタッフ募集」「日給八千円」という広告が目にに入ったんですね。何をするのか分からな