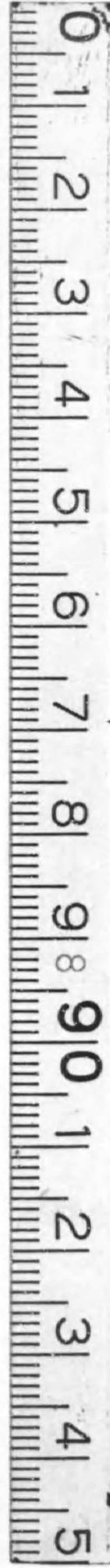


201

355  
1174



始



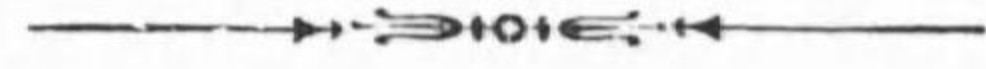
特217  
812



法 < 説 を 人

長所究研率能業産本日

著一陽野上



京 東

版 房 書 倉 千



人 多 能 > 法  
上 野 陽 著

### 普及版發行に際して

本書を世に送つてから、一年と一ヶ月になる、その間、『人を説く法』は、たしかに『人を説くこと』において成功した。

題して『法』と稱してはゐるが、決して枝葉の末節を説いたものではない、いはゆる雄辯術、説得術の類ひではない。『法』はノリである、法門であり、法界である、徒らに技わざの末に囚はれず、眞の己れを發見し、これを活かすことによつて、初めて人を説くことができる。

この主旨を一切世間に及ぼさんために、装幀を改めて、普及版を

普及版發行に際して

二

作らんとする、千倉書房主人の企てに賛成して、再びこの序文をか  
く。

一九三五・一二・八

福岡、大阪、京都巡講の旅を了へて

著 者

### はし が き

『説く』は『解く』なりといふ、『むすばれ』を解いて、氣もちよくすることである。その結果として、相手方はこちらの思ふ通りに動く。

男は女を説き、賣り手は買ひ手に説き、教師は生徒を説き、僧は在家の衆に説き、政治家は選舉民を説き、役者は觀衆に説く。

士も農も工も商も、老若を問はず、男女を分かつたず、大凡、世に「説くこと」を必要としないものはあるまい。

人間の一舉一動は、すべて周囲のものに對して何事かを説いてゐるのである。御互に説き合つてゐるのが世の中の姿である。而して説くに道を以つてし、力を

序

一

以てするものは成功し、然らざるものは失敗する。

本書は心理、生理、哲學、宗教、あらゆる方面から人を説く方法を述べ、人を動かす力を論じたものである。

一九三四・一一・三 明治節の日

著者

目次

第一章 説くことの困難……………(一一七)

第一 人生は説くことの連続である……………一

第二 十八年間説きつづけたコロンブス……………四

第三 韓非子、説難を説く……………九

第四 相手の心を知ること……………二二

第五 ビアノ賣り込みの實例……………二四

第六 夫婦愛に訴へて保険の契約をとつた實例……………二八

第七 アバタもエクボ……………三三

目次……………一

第二章 何が人を動かすか……………(六一―六)

第一 刺激に對する反應の種類……………三

(一) 反射運動……………三

(二) 本能運動……………三

(三) 習慣運動……………三

(四) 感覺(または觀念)運動……………三

(五) 意志運動……………三

第二 人を動かす原動力としての本能と習慣……………三

第三 人を見て法を説け……………四

第四 特殊な刺激ほど人を動かす力がある……………四

第五 刺激の等級は人によつて違ふ……………四

第六 人は何によつて動かされるか……………五

第七 意志を決定する動機の強弱……………五

第八 意志を決定する要素……………六

第九 記號的刺激の動機に及ぼす力……………六

第十 記號のもつ情調……………六

第十一 記號のもつ力のいろ／＼……………七

第三章 說かれる人の心……………(七一―三〇)

第一 說かれる人の心理的過程……………七

第二 買ひ手の心理……………八

第三 まづ注意をひくこと……………八四

第一 客観的條件……………八五

第二 主観的條件……………九二

第四 興味を起させること……………九五

第五 注意から興味への心理的過程—實例……………一〇〇

第六 いかにして慾望を起させるか……………一〇四

第七 賣り手の信用……………一〇九

第一 信ずる心と疑ふ心……………一〇九

第二 信用を得る道……………一一二

第八 決心と實行……………一一四

第一 買ふと決めるまで……………一一四

第二 決心の瞬間……………一二六

第九 最後の満足……………一二九

第四章 人を説く時の用意……………(二三—二五〇)

第一 販賣における説き方の難易……………二三

第二 説く人の熱と力……………二七

第三 説き始めと説き終り……………三〇

第一 販賣の發端における販賣員の態度……………三三

第二 販賣の終局における注意……………三六

第四 本論における中心點の發見とその説き方……………四〇

第五 賣り手として説く場合の注意……………四五

第五章 説き方のいろく……………(五―一九)

- 第一 おどかす法となだめる法……………一五
- 第二 選挙運動のいろく……………一五
- 第三 感覚に訴へて説く法……………一六
- 第四 本能に訴へて説く法……………一七
- 第五 暗示によつて説く法……………一七
- 第六 理窟に訴へて説く法……………一七
- 第七 理窟のいきつまりを感情で解決する法……………一八

第六章 訪問して説く場合……………(五―二〇)

- 第一 引く力とおす力……………一五
- 第二 おす者とおされる者……………一六
- 第三 面會をするための工夫……………一六
- 第四 訪問販賣員としての條件……………一七
- 第五 自己の職務に對する信念……………一八
- 第六 訪問販賣に成功する秘訣……………一八

第七章 演壇から説く場合……………(五―二五)



第一 販賣と説教……………二二

第二 聴衆を統一する物理的條件……………二五

(一) あかるくすること……………二六

(二) 腰かけ設備……………二九

(三) 會場……………三三

(四) 儀禮……………三四

(五) はなしの發端……………三六

第三 司會者の役目……………三六

(一) 聴衆の統一……………三七

(二) 講演者に權威をつけること……………三八

(三) 講演者と聴衆とが初めから意見の合はぬ場合……………三八

(四) 會議の司會者としての役目……………三六

第四 聴衆の注意をまとめる工夫……………三〇

- (一) 圖表黑板等の利用……………三〇
- (二) 話しぶりで注意を引く……………三三
- (三) 話の内容で注意を引く……………三六
- 第五 同行の心……………三九
- 第六 反對の考へをもつ聴衆の扱ひ、アントニーの演説……………四四

第八章 文章で説く場合……………(二六〇—二六六)

- 第一 文章で説くことの困難……………二六〇
- 第二 印刷文化の發達……………二六一
- 第三 注意をひき、読み易くするための工夫……………二六六

(一) なるべく短い文章を書くこと ..... 二六六

(二) 一ページの中に、少くとも一度は行をかへる ..... 二七一

(三) 一行の字数が多すぎぬこと ..... 二七三

(四) なるべく多く句讀點を使ふこと ..... 二七四

(五) 引用符をできるだけ用ひること ..... 二七五

(六) 必要以上に漢字を使はぬこと ..... 二七五

(七) 數字よりも圖表、圖表よりも畫 ..... 二七七

(八) 小活字は却つて人の注意を引く ..... 二七九

(九) 見出しの文句のつけ方 ..... 二八〇

第四 印刷面構成の改善實例 ..... 二八〇

第九章 身を以て説く ..... (二八七—三〇四)

第一 誠意のない雄辯と誠意ある訥辯 ..... 二八七

第二 説の極は全人格の感化 ..... 二九〇

(一) 店員二、三人の小店の場合の教育 ..... 二九二

(二) 大店と小店とのちがひ ..... 二九三

(三) 任重く責大なる小店主人 ..... 二九六

(四) まづ主人改良 ..... 二九七

(五) 店員の禮儀作法 ..... 二九九

(六) 愛店心と愛店員心 ..... 三〇一

第三 人の使ひ方と説き方——孔子の五美四惡論 ..... 三〇三

(一) 五美第一——惠して費やさず……………三〇四

(二) 五美第二——勞して怨まず……………三〇五

(三) 五美第三——欲して食らず……………三〇六

(四) 五美第四——泰なれども驕らず……………三〇七

(五) 五美第五——威あつて猛からず……………三〇七

(六) 四惡第一——教へずして殺す……………三〇八

(七) 四惡第二——戒めずして成るを視る……………三〇九

(八) 四惡第三——令を慢にし期を致す……………三一〇

(九) 四惡第四——出納の吝……………三一

第十章 説く力はドコから出るか……………(三五一—三二〇)

第一 説く力と頭・胸および腹……………三二

(一) 頭の人……………三二

(二) 胸の人……………三七

(三) 腹の人……………三九

第二 三位一體の人格と説く力……………三三

第三 頭と胸は腹で統一……………三三

第四 人を説く秘訣……………三六

第十一章 ある日の客を説く(結論にかへて)……………(三三一—三三二)

第一の客 男(六十歳位)……………三三

第二の客 女(二十八歳位)……………三四

目次

第三の客 男(二十五歳、帝大出身の新學士)……………三頁

第二章 説くことの困難



人生は説くことの連続である

『口あいて人に食はるゝザクロかな。』

『口あいて人に食はるゝザクロかな。』とかく口は禍ひの門である、しやべり過ぎると必ず失敗する、『口は以て食ふべし、以て言ふべからず』口は飯を食ふところだ、物をいふところではない、などといふ極端なのがある。無言の行といつて、しやべらぬ修行さへもある。

『口あけて五臓の見ゆるカワズかな。』(日本)

『口を使ふこと、鼻の如くするものは、終身敢へて事なし。』(支那)

『目は二つ、耳も二つ、されど口は一つしかない。』(ドイツ)

第一 人生は説くことの連続である

世界中、ドコにいつても、しやべることを奨励してゐるところは一ヶ所もない。ドコまでいつても、口はこれ禍の門、舌はこれ禍の根である。

それにも拘らず、私は今『人を説く』ことを説かんとしてゐるのである。

人間の一生は説くことの連続である。生れてから死ぬるまで、説きつゞけて、遂に死んでいく。

生れるとスグにおギアアと啼く。これは『生れたぞ、寒い、何とかしてくれ』と説いてゐるのである。

妻子も珍寶も、一切空に歸するといふ死のマジワにも、尙思ひきりわるく『遺言』などをかき残す。これが人間の『説き納め』である。

おギアアに初まつて、遺言に終るまで、幾十年の間、人間は殆ど『人を説く』ことに終始してゐる。説くに巧みなものは成功し、下手なものは落伍してルンペンになる。

赤ん坊がオチチをねだるために、大聲で泣く、母親を説いてゐるのである。母親は『マ

ダ早い、もう一時間してからですよ』といつて、なだめる。これは母親が赤ん坊を説いてゐるのである。

小學校を出た子供は、中學校に入れてくれと、親にネダルであらう。年頃になると、異性を見つけて、口説く。結婚をすると、妻君から帯を買つてくれと口説かれる。親になると、今度は子どもから口説かれる。

先生は生徒に學問を説く、坊さんは聴衆に法を説く、政治家は政見を説く、店員はお客様に説く、藝人は藝をもつて人に説く。

人を説くのは、人を動かさんがためである。人を動かすのは、相手におのが意志を賣らんがためである。

かくして人間の一生は、説きつ説かれつ、説いて動かすもあり、説かれて動かさるもあり、得意のもの、不得意のもの、泣くもの、笑ふもの、相錯綜して、こゝに複雑なる世相を展開して來るのである。

口は禍の門であるかも知れない。しかし、人間から一切の口説くはざらを封じてしまふワケには  
いかない、しゃべることを禁ずるよりも、しゃべり方を研究する方が賢いのではあるまい  
か。

『人を説く』ことを説かんとする所以である。

## 第二 十八年間説きつゞけたコロンブス

釋尊は三十にして成道し、八十にして涅槃にいられた、その間妙法を『説く』こと實に  
五十年であつた。

コロンブスは一つの考へを賣りつけるために、十八年の間も説きつゞけたのであつた。  
アメリカ——何かにつけて、問題になるアメリカ、そのアメリカを發見したのは、クリ  
ストファ・コロンブスであること、三尺の童子といへども、これを知つてゐる。

根氣のよかつた點において、確信の強かつた點において、そして最後にはおどろくべき

成功をかち得た點において、私は彼を世界歴史上における偉大なる販賣員である、といひ  
たい。

彼は早くから大西洋を西へゆけば、インドに達するものと信じ、『地球は圓し、西にゆけ  
ば大陸あり』といふ『思想』を商品として、その買手を求めてまはつた。『大西洋を西に  
ゆけば新世界あり』といふ『考へ』をイサベラ女王に買つて貰ふまでに、おどろく勿れ、  
十八ヶ年の長き歳月を要した。そしていよくその望みを達したときには、頭に雪をいた  
だいてゐた。

彼は會ふ人ごとに世界はまるいといふことを理論的に説明しようとした。しかし誰もこ  
の『新製品』を顧みようとするものはなかつた。

『アノ男もいゝ男なんだが、氣の毒なことだ、アノ病氣さへなければ。』  
といつて、新世界論を病氣扱ひにしてゐた。

彼はフェルジナンド王とイサベラ女王のところについて意見をのべた。王は笑つて、物

知りの顧問官たちを呼んだ。顧問官たちは、コロンプスの意見を聞くと、

『ソレは大した計畫だ、何かあるだらうとは思ふけれど、大切な現金を使ふことはできない、マア忘れておかうではないか。』

といふことになつた。

半歳の後に再び訪問したが、

『新世界を発見するため、金を使ふ氣にはヤハリなれない。』

といふことであつた。しかし彼はその想像に描いてゐた西印度大陸のことを細々と説明しもしこれが発見された際には、スペインの名譽は大したものであると論じた。王様はそれを聞いて大に乘氣になり、再び顧問官たちが呼び戻された。彼らは再度新世界の話を開かされたが、

『着手すべき事業とも覚えませぬ。』

といふのがその結論であつた。

それでも彼は氣を落さず、毎年、訪問をつゞけた。そして『又來年おいでなさい』といふ挨拶であつた。普通のセールスマンなら、この位ムダ足をすれば、トウに思ひ切つてゐるところである。『コレではメシにならぬ』といつて、やめてしまつたに相違ない。

しかし彼はヤメなかつた、メシは食へなかつたが、人から生活費を借りては、その『新思想』の賣込をつゞけた。

十年間スペインへの賣込に骨を折つたが、どうしても成功しないので、サスガの彼も我を折つて、今度はポルトガルの王様に賣込みにいつた。しかしポルトガル王は彼をダメさうとしたので、怒つて、再びスペインに歸つてきた。

それから又八年の歲月は流れた。彼もいよく見切りをつけて、スペインに別れをつけることにした。ロバに乗つてスペインを去るに臨み、

『サラバ、これからお別れして、ホカに参ります。』

といつた、このコトバが顧問官たちの胸にギクンと來た。『西に行けば何かあるかも知れ

ない、彼は一體ドコにいかうとするのか、イギリスの王様を説きにいくのかな。』

彼らの心中には、競争心がムク／＼として頭をもたげて来た。しかし、アイツも少し気が變である。マアほつておけといふのが皆の一致した意見であつた。

つぎの日になると、顧問官たちはいひ合せたように心配になり、急に評議の結果、急使を走らせて、ヤット國境で追ひつくことが出来た。

『船三艘と、水夫と、必要な物資とを提供することにするが、もし新世界が見つかったらどうする。』

『生きてゐる間は、その収入の一〇パーセント、死後は同額を子孫のために貰ひたい。』

顧問官たちは數日間相談の結果、返事をした。

『ドウも一〇パーセントは出せない、五パーセントではどうだらう。』

十八年間、賣込に苦勞したアゲク、いざ成功といふ間ぎわに、半分にマケロといひだされたのである。もし諸君ならドウ答へるだらう。

『一〇パーセントでなければ、ヤメませう。』

彼は再びロバに跨つて出かけた。顧問官たちはおどろいて、これを引きとめて、『一〇パーセント、オーライ』で話はきまつた。

しかし何の一〇パーセントなのか、天下にこんな雲をつかむような話はあるまい。

雲をつかむようなものを、コンミッション一割で賣りつけるのに、十八年を要したのである。

商談は十八年かゝつたが、引渡は三ヶ月ですんでしまつた。そして今日、何かにつけて問題になる『アメリカ大陸』が生れたのである。

セールスマン、コロンブスには大いに學ぶべき點があるではないか。

### 第三 韓非子、説難を説く

教師は學問を賣らんがために説き、坊さんは法を賣らんがために説き、政治家は政策を



賣らんがために説き、賣子は商品を賣らんがために説く、賣らんとするものこそちがへ、賣るに至つては則ち一である。

この故に巧みに商品を賣るものは、また思想を賣るにも巧みである。よつて試みに物を賣る販賣員について考へて見る。

販賣員の辯舌は形式であり、商品に關する知識は内容である。内容と形式とは相當に揃つてをらねばならぬが、この二つは勉強次第で多少は發達するものである。

販賣員として最も難しいことは、知識よりも辯舌よりも、『相手の心を見ぬく』ことである。

支那の戰國時代に韓非子といふ人がゐるが、この人の論文の中に『説難』といふのがあつて、ゼイナンと讀む。遊説の困難なことを論じた有名な文章である。そのなかにかういふことが書いてある。

たゞちにその辭をはぶけば、すなはち知らずとしてこれに屈す。汎濫博文なれば、す

なはち多として、これを久しとす。事に従ひ、意をのぶれば、則ち怯懦にしてつくさずといふ。事を慮る廣肆なれば、すなはち草野にして僂侮なりといふ。

なるべくコトバを簡單にして、要領だけをいはうとすると、アイツはロクに知らないではないか、とバカにされる。汎濫博文、すなはち、いろ／＼の例をひいて詳しく話をする、あまりオシヤベリで退屈してしまふといはれる。事に従ひ、問題に應じて、大意をのべるようにすると、どうもアイツは怯懦だ、臆病だから説明が十分でないといはれる。事を慮る廣肆なれば、即ちあまりさきのことを考へて、いろ／＼の見込でドシ／＼話すと、アイツは無作法で生意氣だといはれる。ナカ／＼人を説くのは難しいものだといふのである。

然らば何故に人を説くことがソクナに難しいのであるか、彼はその理由を説明して、『凡そ説の難きは、説くところの心(相手の心)を知り、わが説を以てこれに當つべきにあり』といつてゐる。

相手の心を見ぬいて、それにコチラの話に合わせていくのが、一番難しいのである。いかなる場合においても、相手の心さへ見ぬけたら、説くことはそれほど困難なものではない。

#### 第四 相手の心を知ること

人間の活動には、必ず何かの動機がある。

金を得るために働くもの、名譽を得るために生命を賭するもの、地位を得るために金を投げ出すもの、一生を金のために働くものもあれば、祖先傳來の財産まで犠牲にして、代議士にならうとする人もある。

その動機は年齢によつて違ふ。

若い時は名のために動くことが多い。スポーツのレコードを争ふのも名のためである。若いうちはあまり金のことを考へない。ところが中年になると『花よりダンゴ』である。

財産がほしくなり、金のために働く。貯蓄心もさかんである。

老年になると、その金で地位を得ようとする。三百萬圓だと政黨の總裁になれる。その政黨に五十萬圓献金すれば、貴族院議員に推薦してくれる。甚だしいのは、賞勳局の役人を買収して、勳章や何かをゴマカスようになる。アレほどケチ／＼して貯へた金を、おしげもなく投げ出して、一個の勳章をぶらさげて見たくなるのも、けだし年齢に伴ふ心境の變化である。

相手の現在の心境、動機を考へずに、ムヤミに辯舌や、知識をふりまはしてもダメである。

相手は金のことを考へてゐる。それを虚榮心でねらつても、マトがはづれる。名譽や世間體を考へてゐるものに向つて、金のことをいつても、耳にはひらない。却つて、アイツは下品な奴だ。世の中は金で萬事解決がつくように思つてゐると、さげすまれる。

また、人は思ふことの正反對をいつてゐる場合がある。實は金がほしくてならないのに

表面は『いらぬい〜』といつてゐる場合がある。かういふ人に向つて、名譽や地位のことだけをいつて、金のことは少しもふれずになると、表面は賛成してゐるようで、事實は少しもコチラの説を受け入れてゐない。何となれば、眞實ほしいのは金であるのに、その金のほうを重んじて呉れないからである。

要するに相手は眞に何がほしいのか、名か、金か、實質か形式か、花かダンゴか、それをよく見きわめずに、ダンゴの食ひたいといふ人に、花を見ろといつても、受けつけないのは當然である。

物を賣りこむにも、何が重要な動機になつてゐるか、その見極めがつかなければ、成功しない。

### 第五 ピアノ賣り込みの實例

ある未亡人が娘のためにピアノを買つてやらうとしてゐる。

そこで二つのピアノ會社が、これを聞きつたへて販賣員をさし向けた。一方は舶來の高級ピアノである。一つはそれより三百圓ほど安い國産のピアノである。ドチラも根氣よく通ひつめて、もう二週間にもなるのに、まだ決心がつかないでゐる。はじめ未亡人は、かなり高いピアノを買はうと考へてゐたのであるが、國産ピアノの販賣員は一段下の安いピアノをすすめてゐるのである。コチラだと三百圓ばかり節約になる。さういつて説いてゐる。

ところが結局、高いのにしようといふことになつて、國産ピアノの負けになりさうだつた。三百圓位高くとも、ピアノの名は賣れてゐるし、人に見せても恥しくないといふのである。

三百圓の節約をアレホド強く主張したのであるが、どうも効果がない。そしてこの注文は二週間も足をはこんでをりながら、他へとられてしまひさうだ。といふので、その國産品の販賣員は、何とか作戦を變へずばなるまいと考へた。

品物は少しも違つてをらぬ。それでネダンは三百圓も違ふ。さういつてすゝめるのに、舶來の名に惚れて、三百圓だけ高く出さうとしてゐる。つまり虚榮である。コレは金のことだけをいつたのでは間違つてゐる。

それに氣がついた彼は奥さんのほうに開きなほつた。

『奥さん。ピアノも大事ですが、ピアノをひく腕のほうがモット大切です。お嬢さんはドナタを先生にお頼みするおつもりですか。』

すると奥さんは『近所の××先生をお願ひするツモリです。』といふ。

『さうですか、一そうクロタ先生におつけになつたらいかゞです。』

『それはいゝ先生にお願ひするに越したことはありませんが、半時間で五圓ださうで、トテモそんなには出せませんもの。』

『しかし奥さん、××先生でも一時間二圓はお拂ひせねばならぬでしょう。』

『それはさうです。』

『もし私どものピアノをお買ひになれば、舶來より三百圓節約になります。そのお金でクロタ先生に百日だけお習ひすることが出来ます。百日といへば奥さん、二年以上はかゝりますよ、ピアノで節約したお金で一流の先生に二年以上習へるではありませんか、ピアノの買ひかへはできますが、練習のやり直しはできませんですよ。』

かういつて説いた。即ち、三百圓の金をピアノで節約する代りに、『うちの娘は一流のクロタ先生について、一時間五圓も拂つてゐる』といふことで、虚榮心が満足される。

この販賣員は金錢上の利益だけで人を動かさうとしたのであるが、先方は虚榮心が強く、どうしても舶來ものが買ひたかつた。そこで今度はその虚榮心を、ピアノが高いといふところから、一流の先生といふ點に轉換して、つひに一臺のピアノを賣ることに成功したのである。

奥さんにとつては、舶來のスタインウエヒを買ひましたとふれまはることは、さう永續き出来ないが、宅の子どもはクロタ先生に習つてゐるといふことが、常に自慢のタネにな

る。利より名を求めることには變りがないのである。

### 第六 夫婦愛に訴へて保険の契約をとつた實例

も一つは、保険の例である。

ある外務員が、二三ヶ月前から訪問して、何とかモノにしようと努力してゐた若夫婦があつた。

やはりピアノの外交員のように、もう再三訪ねてゐるし、この若夫婦も氣さくな朗らかな家庭なので、何もかもアクセス話してくれる。勧誘員も大分親密になつてゐる。

トコロがある日、ちようど御主人の出かけたあとへ訪ねていつた外務員に、その奥さんは、かういつた。

『保険屋さん、ほんとにすまないんですけど、保険はもう少しさきにして下さいな。實は、あたし狐のシヨールがほしいんで主人にたのんだら、主人もやつとその氣になつたばかり

なんですから……。』

この一言で、外務員はオヤ／＼と思つた。自分は今日まで何回となく足を運んでゐる。そしてこれまでの戦法は、若夫婦向に最も有効だといはれる、『奥様の幸福のために！』の一點ばりで來た。『奥様のおために……』『奥さまがお喜びになります。』といつてすゝめてきたのである。

結婚してしまふと、夫のほうから特別に改まつて妻に愛を表現するチャンスが少なくなる。それには保険へ加入をすゝめるのも最上の策だ。最初のわづかの掛金で、奥様が受取人になつてゐる何千圓かの保険證書が奥様に渡されたら、ドンナに思ひがけない感激に浸ることであらう。などゝいふ方面から、主人の妻に對する愛に訴へて保険加入をすゝめてきたのである。

しかも二三度訪ねるうちに、その妻君も、つひに『アナタおはひりになつたらどう』とらふトコロまですゝんだのである。

これがいつ狐のシヨールにばけたのであらう。

しかし頭のいゝこの外務員は、忽ち思ひ當つた。

『さうだ！ 今までは、奥様への愛で御主人をせめた。これが主人の心を動かしたのはたしかなのである。主人に「妻の喜び」が見たいといふ氣持が動いたのである。たゞ、その手段として保険加入をすゝめたのに、どうした風のふき廻しか、狐のシヨールが忍びよつて、マンマと保険が狐にばけようとしてゐるのである。』

彼は第二段の策を考へた。

これは、ちやうど呉服屋が七五三のお祝着を宣傳したら、近くの洋服屋のほうで繁昌してしまつたのと、同じような場合である。

せつかくこゝまで慾望を起させるように誘導したのであるから、この慾望を自分のほうに向かせるには、狐のほうに向いてゐる奥さんの心を、保険のほうに向き變へさせねばならぬ。即ち、今この奥さんの心の流れは、狐のシヨールと保険の岐れ目にある。少し水は

狐のほうに流れていつたかも知れないが、まだ十分間に合ふ。早く狐のほうにセキを作つて、流れを止めれば、あとはだまつても自分のほうに來る。

そこで、彼は自分のすゝめるのを聞かなければドウなるか、といふことを強調することにした。

もしこの保険に入らなかつたらどういふ障害が起つて來るか。

『さようでございますか。イヤ、狐のシヨール、スバラシイですね。』

と、一旦は受け入れておいてから、

『しかし奥様、ダンナ様は、これまで御病氣勝だつたのでせう、御丈夫になつた時にお入りになつておきなさいまし、どうせおはひりになるのですから、今の中に御診察だけでもお受けになつておきなさい。いよゝのことはその後で結構ですから……。』

これで奥様は、狐のシヨールは後廻しにして、御主人の保険が決定してしまつた。

しかし訪問販賣で、外交員が訪ねていつて最初からこれだけの應待が出来るものではな

い、まづ最初の面會の難關から突破しても、何度か足をはこんで相手に好かれるまでに至らなければ、ナカ〜販賣の要點にふれていくことは難しい。

## 第七 アバタもエクボ

好きになるとアバタもエクボに見えるらしい。この反対が『坊主ニクけりやケサまでにくい』である。一度ニクイと思ふと、何の関係もないケサまでが、コイツあの坊主が着てゐるのかと思ふと、ニクラしくてならぬといふ。

だから人に好かれると、大いに得である。

何をいつても少し位のムリは通る。たまにはワガママいつても、好いてゐる者のワガママなら通してもやる。それが初めからコイツ厭な奴だと思はれると、ソナ時は頭からとなりつけたくなる。

一、昔、彌子瑕といふ美少年が、衛君に愛せられてゐた。この國の法律で、無斷で國君

の車に乗ると、足を斬る刑に處せられる。ある晩彌子瑕の母が病氣になつたといふ知らせがあつたので、君命といつはり、君の車で母のもとに急いだ。衛君はこの話を聞き、感心な奴だ、足を斬られる覺悟で母の見舞にゆく、孝心のほど賞すべしといふことで、大いにほめられた。

ある時、君と一緒に果もの畑へいつた。彌子は桃があまりおいしいので、そのたべかけを國君にさしあげた。スルト、また感心した。自分のたべかけまで、おいしければ主人にくれる。ナカ〜主人思ひであるといつて喜ばれた。

その後、美少年もだん〜色香衰へて、君の愛がゆるみ、何かのことから罪を得るに至つた。その時、君主のいふには、大體コイツは不屈のヤツだ。かつてはウソをいつて俺の車にのり、ある時は食ひかけの桃をオレに食はした。實に不都合なヤツだといつて、嚴刑に處するといつたさうである。

同じことでも、先方が幸に好意をもつてゐてくれると、善意に解せられるが、さうでな

いと、反対に悪い意味にとられてしまふ。同じことを、同じ時にいつても、相手がちがへば、善悪二通りの解釋があることを忘れてはならぬ。

二、昔、宋に金持がゐたが、雨がふつて土塀がこわれてしまつた。早く修繕しないと泥棒がはいると、息子が注意した。隣りの主人も、さういつて注意してくれた。その晩、果して泥棒が入つて、大分とられた。そこでこの家の主人がいつた。「ウチの息子はヤハリ偉い。なか／＼よく氣がつく。それにしても、隣りのオヤヂが怪しいゾ」と。

コチラに對して信用がないとか、先方が疑ひぶかいと、たとひ親切にいつたことでも、トンダ汚名をきることがある。

三、例へば一流の保險會社の社長が個人の名で手紙を出し、近日中に社員が參上するかよろしくたのむといふ挨拶をする。この場合に受けた相手によつて、いろ／＼の感想を起す。

Aの人——社長から手紙を貰つたといふので、淡い誇りを感じる。そしてその代理者で

ある社員の來訪に對して、はじめから、好意をもつ。これが會社のネラヒ所である。この手にのるのは、純真なカセギ人か世間知らずに多い。

Bの人——さすが一流の會社だけある。なか／＼行届いたものだ、社員一人とこすにもこれだけの挨拶状をだす。感心だといふので、多少の好感をよせる。

Cの人——何だ、あの會社の社長としてはエライか知らないが、世間的には殆んど知られてゐないではないか。かういふテガミならば、もう少し世間的に有名な人でなければいかん。少しこの社長ウヌボレてゐるぞと思ふ。

Dの人——この會社も一流一流とイバツテゐるが、この頃は競争に打ちかつのが、ナカナカ困難だと見えて、コンナ手紙をよこした。もう紹介状をもらふ先もなくなつたのだからと考へる。

かように相手によつていろ／＼の考へ方が出てくる。従つて、手紙を出す先も、ヨホド注意せぬと、却つて修繕の必要を説いた隣りのオヤヂのように、トンダ目に會ふこともあ



る。

また、セツカク好意をよせてゐてくれるのに、ちよつとしたことで、それがニクラシイといふ氣持に變ることがある。

四、それは、主として先方の缺點や、弱點にふれた場合である。これを逆鱗といつて、逆鱗にふれると、人は必ず不快を感じる。逆鱗とは、支那の傳説から來たコトバで、天子の怒ることを、逆鱗にふれるといふ。

龍もよくならずと、それに乗ることが出来る。しかしそのノドの下に直徑一尺ばかりの逆ウロコがあつて、誤つてこのサカウロコにふれると、たちまち怒つて人を殺すといふ。

人間にもこのサカウロコがある。この痛いトコロにふれると、大抵の人は怒り出す。

例へば未亡人は常に主人のゐないことにヒケメを感じてゐる。さういふ場合に、ゴケサンなどといふコトバは忌まねばならぬ。見本を見て、コレを下さいといふ。あいにくそれはゴケサンで、揃つてをりませんので……といへば失敗する。デバートの賣り出しに出し

た戻り品をデモドリですからお安くしておきます、といふのを、ウツカリ出戻りの娘が聞いてゐると、怒るであらう、ワザ／＼當てつげなくともよからうと。

販賣に従事するものは、すべての人に逆鱗があることを知つて、逆鱗にふれぬように物をいはねばならぬ。

## 第二章 何が人を動かすか

販賣といへば、賣るほうから見たコトバであるが、これを買ふほうからいへば購買である。販賣といふのも、購買といふのも、同じことを二つの立場から見たものに過ぎない。『販賣心理』といふのも、實は『購買心理』の研究である。主として購買するものゝ心理的過程を研究して、販賣を成功に導かうといふのが、販賣心理を研究する目的である。販賣は人と人の對立交渉によつて行はれる。この點は演説するものと聽衆、教師と生徒の關係と少しも違はぬ。辯舌と態度とによつて聽衆を感動せしめれば、それは辯者としての成功であり、また生徒の心理にピッタリと適合したものを與へて、その知識と徳性とを發達させることが出來れば、それは教師としての成功である。

これと同じく、お客が販賣員の説明に満足して、喜んで品物を買つていつたとすれば、それは販賣員としての成功であらねばならない。この點において、販賣と演説と教育とは、その仕事の性質が、きわめてよく似てゐる。とにかく、販賣は、人が人を動かして、賣るといふ目的を達しようといふのであるから根本となるべき『人』の研究が十分にできてをらねばならぬ。人は十人十色である。

しかし、人間には人間全體を通じた性質といふものがある。猫でも犬でも、十疋よれば十疋が、めいゝに違つた性質を具へてゐるが、猫には猫全體を通じた性質、犬には犬全體を通じた性質といふものが、必ずある。

販賣にせよ、廣告にせよ、人間を相手にした仕事である以上、まづ第一に、この人間の通有性を心得てをかねばならぬ。

即ち、人といふものに、十二分の知識をもつのである。

もつとも人に關する知識には、いろゝの方面がある、例へば醫者は人間を研究するの

に、主として生理・解剖の方面から調べる。人類学者は、一體人間といふものは、いつの頃から出来たものだらうと研究する。しかし商賣をするに、考古學や人類史の研究は、必要でない。

販賣とか、廣告といふのは、終局は人にモノを買はせる。人をして購買の行動を起させるのが目的である。そこで、今われ／＼にとつて必要なことは、人はいかなる條件が揃つたとき、購買といふ行動をするかの研究である。

もし人が購買の行動を起すときには、コレ／＼の條件が必要だとわかれば、その條件さへ充たせば、その販賣は必ず成功するワケである。

### 第一 刺激に對する反應の種類

人間が何か行動を起すには、必ず、刺激を必要とする。刺激のないところには行動はない。人間は絶えず刺激を受けては應答し、刺激を受けては應答し、一生これをくり返して

るのである。

そこでいかなる刺激を興へれば、購買といふ反應が起るのであらうか。

これがわれ／＼の研究すべき中心である。

刺激の種類によつて、いろ／＼な反應が現れる。これを區別すると次のようである。

(一) 反射運動 猫のひとみが、光の分量を加減するようになってゐることは、誰も知つてゐるであらう。猫を暗いところへ入れるとひとみは丸くなつてゐるが、急に明るいところへ出すと、すぐ細長くなつてしまふ。これは光といふ刺激によつて、瞳孔に起る反應である。この反應は外部からの刺激が、感覺神經の末端に加はると、他に何の媒介もなしにすぐに運動細胞に刺激が送られて運動を起すのである。かような反應は人間にもいろ／＼ある。塵などが目に入らうとすると、すぐにマバタキして、それを妨げようとする。これは、『塵が來た、ソレちや眼をふさいでヤレ』などと考へてゐたのでは間に合はない。つまり、思はず手をさしのばす。このような運動は、すべて刺激から起つた勢力によつて、

機械的に直接起るもので、少しも精神の働きを伴つてゐない。かういふのを名づけて、反射運動といふ。

この種の運動は、神経の活動のうちで、最も低級なものである。販賣や廣告とは直接關係がない。しかし、低級だからといつて、決して不要のものではない。人間にとつては、なくてはならぬものである。

(二) 本能運動 暗い夜に淋しい場所を通つてゐると、物かげに怪しげな人の姿がする。思はずギョツと立ちすくんで、何を考へるイトマもなく、忽ち肌が粟立つて、ステツキをにぎりしめる。この種の運動は、反射運動よりも少し複雑であるが、人間の生れつきもつてゐるモチマへである點、即ち、生れてから習つたものでない點は、反射運動と同じである。

このほか、子どもが可愛いゝとか、お化粧がしたいとか、人に負けまいとか、金が欲しいとかいふのは、みな人間の生れつきである。

販賣でも廣告でも、この點を巧みに利用すると、別に相手を考へさせずに、すぐ刺激に應じて運動させることが出来る。かような運動を心理學では、本能運動とよんでゐる。

販賣や廣告では、この本能運動を目標として刺激を興へるヤリカタが、きわめて多い。化粧品の如きは、大抵人のしやれる本能を促せばよい。金儲けの廣告も、人の本能を刺激すれば成功する。別に理クツで説いていく必要はない。

即ち、商品が人間の生れつきの本能に關係がある場合は、別にクダクダしい理クツをいふよりも、單刀直入に、この本能に切りこんでいくほうが効果がある場合が多い。

(三) 習慣運動 われ／＼が食事をするとき、茶碗を右にもつか左にもつかについて考へることはない。お膳の前に坐ると、左の手は茶碗へ、右の手は箸へ自然に動いていく。これは生れつきではないが、長い間の習慣から、同じことをタビ／＼くりかへしてゐるうちに、それがクセになつて、ほとんど機械的にその運動を行ふようになったのである。

以上の三つの運動、反射、本能、習慣は刺激に對して、別に細かいことを考へずに、直

ちに運動を行ふ點では同じことであり、ただ(一)と(二)は遺傳的の、生れながらに、有する運動であり、(三)は後天的の、生れてのちに、タビ／＼くり返すことによつて得た運動である點が異なつてゐる。

(四) 感覺(または觀念)運動 ステツキをふりながら歩いてゐるとき、ふと小石があると打ちとばして見る。散歩してゐる時、電柱があると叩いて見る。これらは、われ／＼がある事物を感覺したり、ある觀念を浮かべると、その感覺や觀念に似た運動を起したのである。(このことは後章で詳しく述べる)

(五) 意志運動 これは以上の四つとは大いに趣を異にして、何かの刺激にあつたとき、その刺激に對して、すぐに運動を行はず、いかなる運動を行つたならば適當であるかを、よく考へてから行ふ運動である。

いよ／＼運動を行ふまでには、比較して見たり、選擇して見たりして、しかる後に最後の行動をするのが意志運動である。その選擇の標準は、その人、その品物などの對象によ

つて、いろ／＼異なるが、要するにその人が、今までに自分で研究した結果によつてきめるのである。或は學問上の知識によつてきめ、興味によつてきめ、或は經濟上の見地からきめるなど、その標準は十人十色であるが、要するにいろ／＼考へた末に決定するのが意志運動である。

そこで心理學の立場から、人を説く術を研究するには、まづ左の三つの事柄を十分に學んでかからねばならぬ。

- 一、人間が生れつきもつてゐる本能についての知識
- 二、習慣といふものは、どうしてできるか。そのあらましの知識
- 三、人間の感覺器官を刺激するものは、何々であるか。それが人を動かす効果についての比較

そこで、まづ第一に本能と習慣の關係について、研究して見よう。



### 第二 人を動かす原動力としての本能と習慣

人を動かす土臺となるものが二つある。それは本能と習慣である。

本能——人間も動物も、その行動の大部分は本能によつて支配されてゐる。本能とは何ぞやといふ質問に答へることは、甚だむづかしい。やさしくいへば、生物が生れつき持つてゐるところの性質であり、むづかしくいへば、生物が大昔に作つた條件反射の複合したものである。そして人間は生れながらにしてこの本能をもち、死ぬまで本能に支配されてゐる。

性に關する本能は、常識では發情期に始まつて、女性ならば月經閉止期に終るようにはれてゐるが、しかし、これとても學問の上から性といふことを廣い意味に解すれば、性の本能は生れてから死ぬまでつゞくものとされてゐる。

本能の種類については、學者によつていろいろの説がある、根本的なものを大別すると

次の二つになると思ふ。

イ、自己保存の本能——飢ゑ、争ひ、怒り、恐れ、苦痛をさけて、自由を求めようとする慾求などは、すべてこれに屬する。要するに自己の生命を維持しようとするために必要な要求である。

ロ、種族保存の本能——異性に對する愛、子に對する愛、兄弟の愛など、すべて自己の屬する種族の繁殖に必要な行動は、すべてこの本能に屬する。

習慣——これは本能とは異なり、人間が生れてから後に習得したものである。前の本能はほとんど全部が、人間と動物とに共通したものである。たいていの本能は、動物だけがもつてゐて、人間にはないといふようなことはない。

しかし人間と動物のちがふところは、動物は殆んど本能だけに頼つて、本能の支配するまゝに行動してゐるが、人間は本能のほかに、いろいろの習慣を作りあげて、それを使つて程度の高い生活をしてゐることである。

例へば、言語とか、藝術とか、宗教とかいふものは、人間の作りだした習慣の最高峯に達したものである。

飢ゑは本能のなかでも、最も強い力をもつてゐる。しかしソバを食ふか、スシを食ふかをきめるものは、本能ではなくして習慣である。純然たる本能は、腹がへつたといふ刺激によつて、何か食べたいことを要求する。決して、何を食ふたいとは要求してゐない。ソバをたべたいとか、スシがほしいとか思ふのは、本能の土臺の上に、習慣といふ建てましができてゐるためである。

われ／＼が他人を動かすためには、ムロン本能的の土臺を必要とするけれども、われわれが、主として利用しようとするのは、その本能の上に建てまされてゐる習慣の力である。

野蠻未開の民は、年頃になると、若い娘にとびかゝつてゆき、腕力でおのが意に従はせたのであらう。もしその娘に對して競争者があれば、それと戦つてでもその娘を奪ひとる。

ことに努力したにちがひない。ちようど犬や猫が、サカリがつくとあばれまはると、ほぼ同じような状態であつたらう。

しかし文明人の社會では、さういふやり方をするわけにはいかない、いさゝかわずらはしいほど、習慣に支配される。

青年がある娘をほしいと思つても、さう單刀直入に、直接行動をとるわけにはゆかぬ。

まづ何かの機會に、その娘と近づきになることが第一に必要なのである。それからはお茶、散歩、シネマ、親に紹介、エンゲージリングなど、いろ／＼面倒な手續を経て、やつと結婚、アパートか文化住宅といふことになる。

犬猫や野蠻時代には、數分か數時間で片づくことが、早くて數ヶ月、時には幾年といふ日數を要して、やつとその目的を達する。そして、その事の成否は、言語文章のような記號を用ひて、人を説く術に巧みであると否とによつてきまるのである。

要するに人間の行動を支配するものは、本能と習慣とのほかにはない。本能は習慣に比

して一層根本的なものではあるが、逆に習慣の力で本能を變化させることもある。本能と習慣とは概念の上ではハッキリと區別することが出来るが、實際においては、カナリ複合してをつて、區別することが困難である。

### 第三 人を見て法を説け

広告や演説で人を動かさうといふのも、言語といふ記號的の刺激で、相手方を左右していかうとするのである。

小學校では、いろいろの野菜をたべることを奨励してゐる。その一つの方法として、ホーレンソウ、キャベツ、青豆、大根、ゴボウなどいふ見出しをかけた、大きな表を教室に掲げておく。子どもたちは、昨日たべた野菜の下に、めい／＼のナマエをかくのである。さうすると、あらゆる種類の野菜をたべたといふことに、子どもが誇りを感じるようになる。ひいては家へ歸つてから、母親に向つて、まだたべない野菜を注文するようになる。

ジャガイモは、今でこそ世界中に擴がつてゐるが、イギリスには十六世紀の終りに、ウォルター・ラレイが輸入したのが、はじまりである。しかしそのときは非常な反對にあつた。このジャガイモは土地を荒らすばかりでなく、あらゆる病氣のモトになるといふのである。

その後トマス・ウイリアム・コークといふ人が出て、ジャガイモの價値を認め、これによつてキキンに備へる必要を感じ、その栽培を奨励した。

はじめは隣人や、小作人たちにすゝめたが、だれも怒つて相手にしない。いろいろなだめすかして、地代までもタダにしたが、やはりダメであつた。そこでコーク自ら栽培してやがて立派な種類を作りだしたトコロ、百姓たちも、やつと『これなら豚に喰はせても毒にはなるまい』といふくらゐにまでなつた。

フランスでもジャガイモが一般民衆の食物になるまでには、いろいろの抵抗があつた。その當時、フランスにバルマンチエといふ若い藥劑師がゐた、戦争で捕虜になつてゐるう



ちに、盛にジャガイモを食はされたものである。ほかの捕虜たちは、コンナものを食はせるといつて、ブリ／＼怒つてゐたけれど、彼はその芋の栽培法や料理法について、いろいろと研究した。

放たれてフランスに歸ると、王様から實驗用の田地を貰つて、ジャガイモの栽培をはじめた。いよく芋を掘るときが來たので、自ら費用を出して、兵士を雇ひ、日中はその芋畑のマワリにたゞせて番をさせることにした。一方、朝野の名士を招いて、畑のソコココから芋をほりだして、皮をむいて大いに御馳走したのである。

日が暮れると同時に番兵は引上げてしまつた。數日たつてから、守衛の一人が、とんできて、芋畑に芋泥棒がはいり、畑を荒らしてしまつたことを告げた。定めし主人は怒るだらうと思ひきや、『シメタ！ 私の芋を盗むようになったら、ジャガイモの味がわかつたに相違ない、パンザイだ！』といつたさうである。

ゼヒ食へとすゝめれば、ムキになつて反對する。そのクセ、そこにほうりだしておけば

とつて食べる氣にもなる。

ムチを以て人をおどして、強ひる方法は、方法としては極めて簡單である。しかしなだめたり、すかしたりして、人を動かさうとする方法は、決してムチで打つような簡単な方法ではない。人の行動を左右するいろ／＼な條件を分析した上で、その時々に応じて適當な方法をとつていかなければならぬ。

人を説いて相手が動くも動かぬも、その手段として選んだ方法が、相手の行動を左右する條件と、ビタリと一致したかどうかによつてきまる。即ち人を見て法を説くのである。

そこで、いかなるものが、人を動かすに、最も力があるかを研究して見る必要がある。

#### 第四 特殊な刺激ほど人を動かす力がある

習慣といふものは、多年の經驗によつて、人間の神経組織の中に刻みこまれてゐる行動の形式である。

この習慣をひっぱり出すためには、刺激が必要である。

ノドが乾いた。何か食べたいと思ふのは本能の要求であるが、アイスクリームを食べたいと思ふのは、習慣の要求である。そこでアイスクリームを賣るものは、その習慣を巧みに引っぱり出せばよいのである。

このひっぱり出す道具を名づけて、刺激または訴求といふ。

この刺激は、特殊なものほど人を動かす力がある。

例へば、おいしさうな御馳走を見せると、急に食欲が起つてくる。これは刺激が特殊であるからである。

しかし、たゞ『おいしいお料理』といふ看板を見ただけではたいして食欲は起らない。そこでわれ／＼は刺激、または訴求の種類を、その有効さの程度に従つて、三通りにわけることが出来る。

**第一級刺激** これは人間の感覺器官の刺激に最も近いものである。この頃、食堂の入口

には料理の實物が、またはその模型が並べられてある。これは徒らにまはりくどい方法をとらずに、直接、實物または實物に近いものを人の目に訴へて、その習慣をひきださうといふのである。

**第二級刺激** これは實物を代表する記號を用ふる方法である。すしの實物を見せる代りに、『すし』の繪を見せる。または『すし』といふ文字を見せる。これは記號であるから實物に比べると、人を動かす力がはるかに弱い。梅干を見れば、つばがでて来るが、梅干といふ文字だけを見たのでは、つばは出てこない。

**第三級刺激** 第二級刺激は、まだ具體的のものの記號であるが、第三級といふのは、抽象的のコトバを用ひた場合である。單に『簡易食堂』とか『おいしい食堂』とかいふ場合である。『おいしいライスカレー』と書いてある場合に比べると、ただ『食堂』といふだけでは、人を動かす力が足りない。

これは主として味覺の場合を例にしたのであるが、いかなる品物についても、かういふ

刺激の強さは、特殊なもの、具體的なものほど、その力は強いのである。

しかし、われ／＼は常に第一級刺激だけを用ひてゐるワケにはいかない。常に實物を以て刺激を與へるといふことは、事實上出来ないことのほうが多いからである。そこでやむを得ず、第二級第三級の刺激を使ふことになる。しかしこれらの刺激は、直接的でないだけに、その力が弱く、従つてこれを用ひる場合には、よほど研究してかからないと無効に終る場合がある。

そこで訴求點の研究が必要になつてくる。

販賣員にしろ、演説家にしろ、教師にしろ、すべて人に呼びかけることを職業としてゐるものは、出来る限り第三級の刺激よりは第二級の刺激のほうを用ふるようにせねばならぬ。すべてわれ／＼の習慣といふものは、漠然とした抽象的の概念に結びついて出来るものではなく、みな特殊の刺激に結びついて出来たものである。従つて『食堂』といふような一般的のコトバは、決して人を動かす力をもつてゐない。

このほうがお徳用でございますといふような、一般的なひひ方では、十分に人を納得せしめることはできない。このほうですと、セイゼイ一ヶ月しかもちませんが、コチラですと三ヶ月は保証いたしますといへば、いふことが具體的であり、特殊になる。そこで人を納得させる力が出てくる。

このハミガキは齒の質を痛めません。といふのは大抵のハミガキ廣告のいきかたである。しかし、これではホントに人が動いてくれぬ。そこで『ハミガキは琺瑯質を痛めません』といふのが出た。かういふように具體的にいはれると、琺瑯質とは何だかわからない者までが、何となくこのハミガキはいいようだと思つてしまふ。

### 第五 刺激の等級は人によつて違ふ

同じ刺激でも、相手によつて第二級の刺激ともなれば、第三級の刺激ともなる。

これは相手が何を欲してゐるか、眞に相手のほしがつてゐるものが第一級の刺激であ

る。例へば、金がほしいと思ひつめてゐる人間には、金銭の刺激がもつとも強い。他の名譽とか地位とかいふ刺激よりも、ずつと強い働きをする。ところが、同じ名譽や地位といふ刺激でも、他の地位がほしい、名譽を得たいと望んでゐる人のところへいくと、最上級の刺激となる。かういふ人は、さきの金銭の刺激では、決して動いてくれぬ。

かように、同じ刺激でも相手によつてその働きがちがつてくる。

また同じ相手でも、心境の變化、時の移りすゝみによつて、まへには第三級の刺激だったものが第二級まで、ひきあげられることがある。

例へば人間は多くの場合、中年には、まづ金、金と、金を儲けることに熱中してゐる。かういふ時代には、第二級の刺激は金銭である。しかし、長じて財産も出来たとすると、今度はその金で名譽が得たくなる。そこでその慾望を満すためには、金に絲目をつけなくなる。かうなると、もうこの人には、金銭は第三級の刺激でしかあり得ない。かういふ人には、地位とか名譽で當らねばならぬ。

これと同じようなことが、いろいろな場合についていへる。  
ブドー酒の廣告にも、訴求點はいろいろある。

健康を保つ、といふのもよい。食前の一バイ氣分陶然といふのもよい。血色がよくなるといふのもよい。しかし、これらの訴求點は相手によつて反應に非常な相違がある。

新人よ！ ビッチをあげて  
猪口をグラスに替へたまへ！  
妖艶十年の香味がウイックしてゐる！

この廣告文は、若い人に對して第二級の刺激にはなるが、次の廣告文が老人を刺激するほど強くない。

「チヨイトあたしのこの血色！ どーおー」  
「しよつてらア ミス・コーリン！」

## (コーリンの廣告文案)

これにカットの力が加つて、これは年寄り連に向く、優秀な廣告である。人間は年をとりたくない。頭は禿げてゐても『アナタはいつもお若い』といはれれば、御機嫌がいゝのは、人間共通の青春への憧憬である。

そこで、『どーおー！』この血色』と、血色の若々しさを訴へることは、老人向には最大級の刺激になる。

## 第六 人は何によつて動かされるか

人間生活の根本動力となるものは本能であり、本能の最も代表的なものは、食慾と性慾である。従つて人間の生活においては、原則として、食慾と性慾とが最も力強い動きをしてゐることは明らかである。しかし、これを細かに分析して見ると、この中でも、人を動か

かす動機としての強いものと弱いものとの區別が出来る。

全體として最も人を動かす力の強いものは何であるか、その順序がわかつたら、人を説く上に大いに参考になる。

これにはいろいろの研究の結果が發表されてゐるが、こゝでは二つの興味ある實驗の結果から、結論を導き出さうと思ふ。

一つはスターチといふ廣告心理學者が、七十四人の男女に對して、四十四種の動機を示して、『諸君が日々の生活において、その行動を左右していく力として、この四十四の動機のうち、どれが一番有力であるか、最も有力なものには一〇點をつけ、その他のものにはそれ〴〵九點から〇點までをつけよ』といつて點數をつけさせた。

もつとも、この調べ方は必ずしもいゝ方法とはいへない。即ち、四十四の項目は次に示すように、どれも皆一般的抽象的なコトバであるから、人によつて解釋がちがふし、答へるほうでも、必ずしも自分の行ひを正しく解釋してゐない。即ち、自分がかうだと考へた

ことが、必ずしも事實と一致してゐないのである。また、この四十四の項目の出し方も、必ずしも正しいとはいへない。かういふふうに改めて尋ねられると、多少體裁を作つて答へるといふ危険がある。

しかし、それにしても、その結果は、やはり食慾や、子の愛、異性の愛がもつとも有力な位置を占めてゐる。

次の表が、その結果を平均して、點數の順にならべて見たものである。

9.2	慈愛	9.1	康性	9.0	情望	8.9	樂樂	8.9	有納	8.6	活味	8.6	姿全	8.4	潔眠	8.4	み濟	8.0	奇率	8.0	争同	7.9	敬情	7.9	護活	7.8	9.2	9.1	9.0	8.9	8.9	8.6	8.6	8.4	8.4	8.0	7.9	7.8	7.8	7.8	7.7	7.7	7.7	7.5	7.5	7.5	7.3	7.3	7.1	7.1	7.0	7.0	7.0
慰嘉	生	睡樂	の	體	人	國	靜	庭	對	人	對	人	族	食	子	健	異	親	希	快	肉	所	他	集	趣	容	安	清	安	家	經	好	能	競	協	神	他	人	對	人	對	人	族	家									

6.9	譯依	6.8	切情	6.6	儼儀	6.5	ト	6.5	靜告	6.5	動工	6.4	立ル	6.2	ア	6.2	樂	6.0	6.0	6.0	5.8	5.8	5.8	4.2	2.6
名歸	的の	會人	社	他	親	溫	模	禮	遊	他	冷	恐	身	手	組	ス	ユ	娛	恥	い	か	ち	が	め	

しかし出来ることなら、もつと自然に近い方法で調べなければ、正確な結果を得ることが困難である。即ち、いろいろした刺激を公衆に示して、その公衆がどの刺激に對して最も反應し易いかを、事實について見るのが、一番よい方法である。

例へばいろいろな動機を主材とした廣告に對する反應を調べて見ると、どの動機が一番有力であるかがわかる。

これには、最もよい實例がある。

ユリウス叢書といつて、日本の岩波文庫のような袖珍青本を新聞雑誌広告だけで、通信販売してゐるハルデマン・ユリウスといふ本屋がアメリカにある。

本は書名だけを廣告してゐるのである。今までに千二百六十種も出してゐるが、その廣告は書名だけを、ユーモア、愛、健康といふような小見出しで、ちよつと日本の新聞の三行廣告欄のように、ギツチリならべてある。

書名だけで他には何の説明もない

どの本も體裁も定價も同じであるから、別段の注意書もいらぬワケである。そこで讀者は、分類されてゐるこれらの本の書名だけを見て、直接に注文を出すのであるから、販賣員の意見に左右されたり、廣告文に動かされるといふことは全くなく、すべて讀者の意志通りである。

そこでこの廣告で、何が最も讀者の興味を惹いたかを知るには、賣れた高の順にならべて見るとよい。

この袖珍本は五仙本で、全國の新聞雑誌に廣告することによつて、一ケ年に約一百万冊を賣つてゐる。この賣上冊數から、動機の強弱を表にして見ると次のようになる。

袖珍青本の賣上より見たる動機の強弱

本の名	1年賣上	%
春得心得	129.500	8.84
社會の心得	112.000	7.65
男子の性的生活	97.500	6.66
女子の性的生活	97.500	6.66
上手になる法	78.500	5.37
かひを改める法	77.000	5.26
トバづかひ	76.000	5.19
述べる方	55.000	3.75
かきかた	59.500	3.65
500種	53.500	3.65
手入	52.000	3.55
全集	50.500	3.41
習	47.000	3.21
習	46.500	3.18
心得	46.500	3.18
かひ	45.500	3.11
仕方	44.000	3.00
なし	43.000	2.94
方	41.500	2.84
知識	39.000	2.66
知識	37.000	2.51
(ビタミン)	36.000	2.46
訣	36.000	2.46
とき	35.000	2.39
100種	32.000	2.18

第六 人は何によつて動かされるか

五五

この二十五種の、もつとも賣上の多い本を詳細にしらべて見ると、大わけして次の七つにすることが出来る。さらにこれを賣上の順にならべて見ると次のようになる。

- (一)性に關する本
- (二)社會改良
- (三)ユーモア
- (四)容姿
- (五)教育
- (六)神秘術
- (七)健康

これを前のスターチの分類と比べて見ると、必ずしも一致してゐないトコロがある。例へば健康が最後にあつて、ユーモアがすつと上になつてゐる點などである。

かりにスターチの結果と、ユリウス叢書の結果を綜合して見ると、第一に力の強いものは、(一)食慾。そのつきは、(二)性慾であり、(三)自尊心、特權慾、自我の擴大の一團に屬するものが、性慾と殆んど同じ位の有力さを占めてゐる。恐らくこれは習慣と本能とを混合したものであらう。何とならば、大臣になつてイバりたいなどといふ要求は、本能を土臺として、その上に築かれた習慣のカタマリであるからである。

その次に最も有力なものは、(四)争ひの本能である。争ひの本能は、われ／＼の文化社

會においては、競争といふオダヤカナ形をとつてゐる。もつとも、戦争といふような、原始的な形をとる本能も、文明人の間に依然として行はれてゐる。

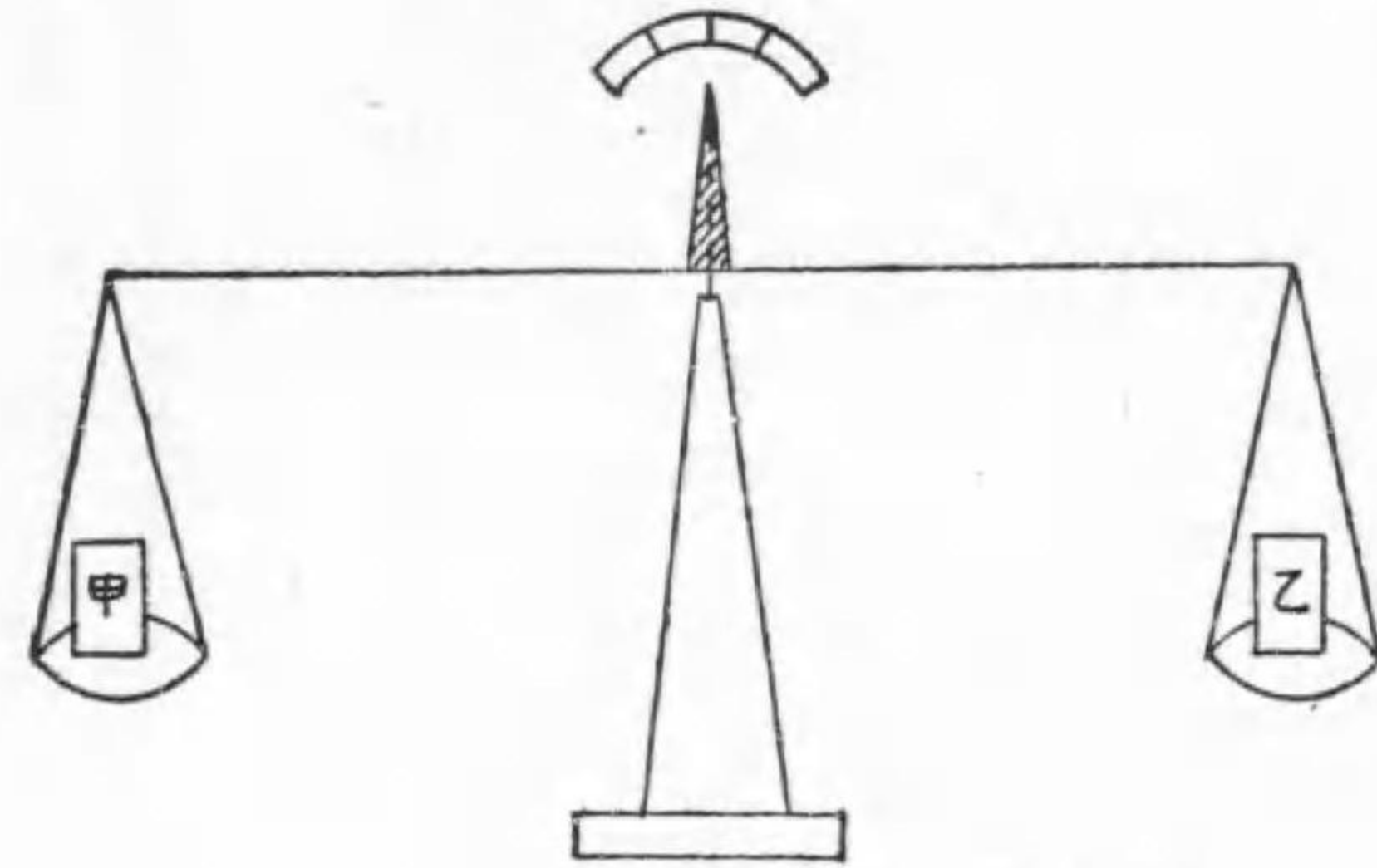
かように、人を動かす力の強さには、いろ／＼あるが、演説をするもの、販賣をするものは、皆これらの本能的基礎を目標として、これによつて人を動かさうとしてゐるのである。

### 第七 意志を決定する動機の強弱

われ／＼が行動を決定することを、決心するといふ。即ち、意志の決定である。

行かうかいくまいか、いはうかいはまいか、などをきめるのは決心である。何がこの決心をさせるかといふと、それは、われ／＼が重ねて來たいろ／＼な經驗を土臺として、決心といふ働きが行はれるのである。決して世間の人が考へてゐるように、人間の體の中に意志力などといふ神秘力があつて、それが右にいくか左にいくかを決めるものではない。





〔結果〕

- イ法 甲に重さを加へる……………買ふ
- ロ法 乙から重さをへらす……………買ふ
- ハ法 甲に加へ、乙からへらす…買ふ

例へば天秤のようなもので、一方には二キロ、一方には一キロの重さがのせてあれば、重いほうの二キロに傾くのは、當然のことである。何も一方のほうに傾けようとして、意志が働くのも何でもない。たゞ當然なるべきようになったにすぎぬ。

人間が行動を決定する場合でも同じこととて、三通りの方法があるのみである。

(一) したいと思ふ行動のほうに重さを加へるか。

(二) 反対の側の重みをへらすか。

(三) このふたつの方法を併せて、一方に加へると同時に一方をへらすか。

この三つの場合よりほかにない。

この加へたり、へらしたりする重さが即ち動機であつて、人によると『理性』などといふ、いかめしいナマエで呼ばれてゐる。

販売員が客といろ／＼話をするのは、天秤の買ふほうの側(甲)に、重みをつけたしてゐるのである。買ひ手のほうで、いろ／＼迷つてゐるのは、反対の買はぬほうの側(乙)に重みを加へようとしてゐるのである。

そこで販売員たるものは、甲の側、即ち買ふといふほうに重みを加へる仕事ばかりでなく、乙の買はぬといふほうの重みも減らすように仕向けねばならぬ。

もつとも天秤の場合には、反対の側にチョットでも重みが加はると、すぐに目盛に結果が現れるが、人間の場においては、たとひ反対の側に重みがかゝつても、是が非でも、それを除いてしまはねばならぬといふことはない。

それは人間は、一旦出て来た観念も、それを忘れてしまふことが出来るからである。一方を忘れて、他の一方に注意を集中すると、天秤はすぐにそのほうに傾いて来る。正面から反対の観念を打破らうとすると、いはゆる理論に訴へなければならなくなる。理論に訴へて納得させることは、非常に手数を要することであつて、なるべくならばこの方法はとらぬがよい。

販賣員がお客と話しながら、客の決心を促してゐるのは、一方の皿に重みをのせ、他の皿からは、反対の重みを除きながら、頻りに一方に傾けようと試みてゐるわけである。ここでお客様の反対観念をなくすために、いろいろの説明を試みるが、あまりソレばかりに氣をとられてゐると、他の買ふほうの皿がお留守になつてしまふ。そこは緩急よろしきを得て、ウマク買ふほうへ傾かせて販賣に成功するのが、販賣における説く道である。

### 第八 意志を決定する要素

要するに意志を決定するのは、つぎの四つの要素である。

(一) 遺傳的にもつてゐる神経機關、われ／＼は、遺傳的に許されてゐる範圍の事柄でなければ活動することは出来ぬ。犬は木登りができない。鶏は泳げない。人は空をとぶことができない。ヒヨキはとぶが、人間自身は絶対にとべぬ。

(二) 人間は遺傳的に與へられた範圍内において、いろいろの經驗をつみ、澤山の習慣を作りあげてゐる。この習慣は適當な刺激によつて、スグに現れてくる。

(三) この二つは比較的固定した要素であるが、人間の生理的狀態は刻々に變化しつゝあるものである。睡眠の不足だつた朝、空腹の時、興奮してゐるとき、沈んでゐる時、病人の時、それ／＼生理的狀態は全く異なつてゐる。(一)と(二)からいへば、當然右すべき事柄を、生理狀態によつては左する場合がある。これは一時的の生理狀態によることが多い。フダンならば朗らかに冗談として笑つてすまふことが、生理的の狀態のわるい時によつて、平生の反應が現れずに『怒る』といふまつたく反対の反應で現はれることもあ

る。いはゆる『蟲のどころが悪かつた』のである。

御馳走で満腹してゐるときに、食べ物を見ても決してたべたいとか、買ひたいとか思はぬ。ウナギメシなどを見れば、ムツとする位である。しかるに腹のへつてゐる時には、そのウナギメシがとびついて食べたいほど強い刺激を與へてくれる。實物を見せられなくとも、單なる記號的刺戟、例へば『ウナギメシ』と書いてある看板を見たダケでも、思はず唾液が出てくる。タバコのみがタバコがなくて困つてゐる時などは、實に氣が狂ひさうである。

(四) われ／＼の感覺器官は、時々刻々に、いろ／＼な刺激を受けてゐる。この刺激は、さらにいろ／＼な觀念や感情をひきだしてくる。

女性には特にこの傾向が多い。

夫の留守を守る妻君がある。子どもを隣りの部屋にねかせつけておいて、編物をしてゐる。チョウド今、夫からの便りを讀み終つたところである。子どもが乳をもとめて泣きだ

した。こんな時の、この妻の心は、夫や子どものことで一杯である。たとひ異性の誘惑があつても大丈夫である。

しかし春の夜のおぼろにかすむ月を眺めながら、庭のベンチに腰かけてゐると、ドコからともなく甘い丁字の香がほのかに忍びよる。何となく心をトキメかせる。こんな時は、すでに夫もあり、子どもまでも設けて、何不自由なく暮してゐる女性でも、何かしら惱ましい宵である。もうトシも四十に近い。とう／＼何のロマンスもなしに老い朽ちていくのかなどと考へてゐるときは、誘惑に對する抵抗力が非常に衰へてゐる。女は得てかういふときに、過ちを犯し易いものである。

一體に女といふものは、精神的にでも一人の男を守つてゆけるものである。これは(一)の遺傳である。その女が、時として性に關する過ちを犯すといふのは、大部分が(二)の習慣によるものである。

しかしその女がかりに幼い時から敬虔なる家庭に育ち、現在も立派な家庭の主婦として

働いてゐる、決して習慣の點からいつても、誘惑に負けるはずはないとすれば、それは、  
(三)の生理状態である。即ち、その時の雰圍氣から性的に興奮してをり、それに加へて  
(四)の刺激が、夫からの便りとか、子どもの泣き聲といふような、家庭的なものではな  
く惱ましい春の氣分と、過去を考へて將來を思ふアコガレの氣分とが、こんぐらがつてゐ  
る時に、昔想ひ合つて末を契りながら、何かの事情で空しく別れ々々になつてしまつた、  
初戀の人でも出逢つたとする、その反應の仕方は、家庭的の空氣の中で編みものをしてゐ  
たときよりは、ヨホド違つて來るであらうことは想像がつく。

要するに、左右を決めたり、諸否を決定するのは、意志といふ特別の力があつて、その  
力によつてきめてくれるのではない。

左と右、諾と否との兩方に、それ／＼の動機があつて、その強いほう、重いほうに傾い  
て行動を決するのである。

そして、その動機は右にのべた(一)遺傳と(二)習慣と(三)生理的状态と(四)そ

の時の感覺とによつて左右されるものである。

### 第九 記號的刺激の動機に及ぼす力

子どもにチョコレイトのお菓子を見せると大さわざしてほしがるけれども、チョコレ  
イトを見たことも、たべたこともない子どもには、何の感じも起さないであらう。即ちチョコ  
レイトをたべた經驗のないものにとつては、たゞ色と形とを見るだけであつて、争つて  
までほしがるといふこともなければ、ヨダレのでる原因にもならない。しかし、いくども  
チョコレイトをたべたことのある子どもにとつては、それを見ると同時に、ツバがでてき  
ていはゆるノドをならすようになる。

即ち、はじめは何でもなかつたものが、いくどかそれを味ふことによつて、そのものの  
快樂を感じると、見ただけでも、ヨダレがでるようになる。かくの如く、もと／＼何の關  
係もなかつたところに、新しく結びつきの出來ることを『條件作用』と名づける。

コトバといふものも、これと同じことで、コトバそのものには、はじめは意味も何も無い。例へば、ハル(春)といへば、耳で聞いても、字で見ても、何となく温いような、明るい感じがするものである。それは春の氣候に會ふたびに、このコトバを使つてゐるから長い間の結びつきで、コトバそのものに、さういふ感じが伴ふようになったのである。われわれの祖先が、コトバといふものを發明するに至つた動機も、一々實物を見せたり説明したりするのが煩はしいために、起つたことである。

従つて、コトバは文字と同じく、單なる記號である。しかし、かような動機から出發して定められた記號であるから、その記號を示されただけで、それが人を動かす刺激としての役をするようになった。そこでチョコレートといふコトバと、その實物との結びつきさへのみこんでをれば、チョコレートを見せなくとも、『チョコレートをあげよう』といへば子どもは動く。即ち、記號の刺激だけでも人は動くのである。

だからこのコトバを巧みに用ひると、おもしろいさうなオズシ、うまさうなマンジュウ、草

花、自動車、ラヂオ、呉服なんでも人の頭にハッキリと浮かびださせることが出来る。そしてソコには、實物も何もないにも拘らず、人々の頭にいろ／＼の象を描きださせ、ムヤミにそのコトバによつて代表されたものが、ほしくなつたりする。

例へば、たつた一服で頭がハレバレする、一日を愉快におくれる懐中常備薬があつて、巧みに廣告してゐるとする。こゝに毎日頭がボンヤリして、不愉快な日を送つてゐるものがあれば、この廣告のコトバを見ただけで、たちまち愉快的生活を想像する。そして、その薬が欲しくなつて買ふといふことになる。

この場合、この人にこれだけの行動を起させた刺激は、コトバといふ記號にすぎない。しかしコトバといふものは、無條件に人を動かす得るものではない。その刺激によつて動かされるだけの素質または用意が、相手方に具つてゐなかつたら、いかに巧みなコトバでも、反應を呼び起すことは難しい。

人を見て法を説け、猫にコバン。釋迦に説法。馬の耳に念佛。かういつた諺は、いづれ

も相手方にそれを受け入れるだけの素質、また用意がなければ、何にもならないことを示してゐる。

### 第十 記號のもつ情調

記號的刺戟としてのコトバには、そのコトバ特有の情調がある。同じコトバでも、發音によつて柔くも響けば、角ばつても聞える。

お客を店に迎へる時の『いらつしやいませ』といふ一言でも、發音の仕方はナカ／＼難しい。それが相手方に快く感じさせる爲には、環境と相手によつて、よほど手加減がある。喫茶店のドアガールの『いらつしやいませ』と、デパートの入口に立つてゐるサーピスガールの『いらつしやいませ』と、商店でお客が入つて來た時の『いらつしやいませ』とは、發音の仕方がかなり違はねばならぬ。

即ち、記號的刺戟は、まづ發表の仕方によつて、その効果が左右されるものであること

を第一に知らねばならぬ。銀座の裏通りのカフェの多くある通りや、大阪の道頓堀あたりのカフェ街で聞かれる『いらつしやいませ』には、一種のアクセントがあるようである。このアクセントのもつ情調が、かうした環境では、客の氣持に快感を與へる。もしこゝに商店のよきな、インギンな『いらつしやいませ』をもつて來たら、恐らくその氣分が出ないであらう。

またコトバばかりでなく、畫や符號に至るまで、すべての記號には、それ自身に一つの階級がある。記號のもつ人格である。例へば『奥さん』と『おかみさん』とはコトバの響きが全くちがふ。

貴様(キサマ)といふコトバは、元來は人を尊敬して呼ぶときのコトバであつた。その頃はキサマといふ音に、人を敬ふ氣持が伴つてゐたに相違ない。しかし今日では、キサマといふと、めしたのものに用ひられる。そこでキサマといふコトバに伴ふ感情は昔と今とは全く別物になつてゐる。

ツバキをつけるといふと、いかにもきたならしく聞えるが、ツバキをつけるといふと、やや上品になる。

そこで、記號による刺激で人を動かすには、わるい情調の伴はぬコトバを選ばねばならぬ。商店などでは、特にこの點を注意する必要がある。

左にわるい情調の伴ふコトバと、情調のわるくないコトバとを對照して見よう。

わるいもの

よいもの

これは安物ですから……

これはお徳用ですから……

値が安いものですから……

格安にねがつてをりますので……

おあいにくさま……

只今ちよつと切らしてをりますが……

これは女持です……

これは婦人もちです……

この方が経済的です……

こちらの方がお値ごろかと存じますが……

便所はあちらです……

おしもはあちらです……

女かみゆひ……

御婦人おぐしあげ……

男子便所……

殿方お手洗所……

デブ……

小ぶとり……

ヤセコケ……

ヤセギス……

ノツボ……

ウアゼイがある……

醤油といふ字はアマリ上品な感じを興へない。そこで上流社會では、これをムラサキと稱した。ところがこのコトバが、だん／＼下流に下つて、牛肉屋の女中までがムラサキといふようになつてしまふと、却つて上品な感じがなくなつてしまふ。味噌汁といへば、イヤに露骨であるが、オツケといふとやさしくなる。大阪の『赤だし』も上品な感じがしない。コトバのような記號に對しては、長い間の社會的の習慣がからみついて來るから、その記號のもつ本來の意味とは關係なく、不快の感情や快の感情が結びついてくる。これは前の條件作用によるもので、これを名づけて『情調』といふのである。情調が快性のもので

あれば、人間は必ずそのほうに近づいていかうとする反応を起す。もし不快な情調をもつものであれば、人間は本能的にそれを避けようとする。

従つて人の注意をひき、興味をおこさせるためには、まづ快の情調を起させることが必要である。

### 第十一 記號のもつ力のいろ／＼

人を動かす手段として、最も廣く用ひられるのは印刷物である。新聞紙、雑誌、ピラ、書物などは、皆人を動かすために利用されてゐる。

そしてそこに用ひるものは、記號による刺激であるところの、コトバと畫である。出版業者の話によると、書物の賣行を最も左右するものは、書名であるといふ。

例へば『金もうけの秘訣』といふような、積極的な名前をつけた本はヨク賣れる。『經濟的生活』などといふ消極的な名前ではトンと賣れない。現に『ムダ物語』といふ本が少しも

賣れなかつた。それを『金もうけ物語』と改題して賣れたといふ話もある。

『能率の根本原則』といふより、『能率とは何ぞや!』といふほうが、より一層大衆的であり、『日米問題』といふより、『日米戦ふべきか』のほうに人は、より多くひきつけられる。

これについては、前に一度述べたユリウス叢書の發行者は、書名と賣れゆきの關係について、面白い研究をしてゐる。

この本屋の主人の考へでは、一年に一萬部賣れないような本は、必ず本としての缺陷があるのだといふのである。そこで、さういふ成績の悪い本は、これを専門に研究する係に廻して、よく診察させる。まづ本の名前について再吟味するさうである。そして、最も人の心を動かすような名前にかへて、再び出して見る。さうすると忽ちにして賣行が、ちがつて來るさうである。

つぎにその例を二三あげて見る。



元のナマエ	年 賣 上	新しいナマエ	年 賣 上
タローポール(モーパッサン)	一五、〇〇〇	一フランス賣春婦の犠牲	五四、四〇〇
私掠船員	七、五〇〇	一海員の戦ひ	一〇、〇〇〇
鐵マスクの秘密	二、〇〇〇	鐵マスクをつけた男の秘密	三〇、〇〇〇
王様の享樂	八、〇〇〇	淫蕩な王様の享樂	三八、〇〇〇
マークハイム	殆ど賣れぬ	マークハイムの人殺し	七、〇〇〇
ペンと鉛筆と毒	五、〇〇〇	名高い一犯人の話	一五、八〇〇
「專賣藥」と公衆衛生	三、〇〇〇	「專賣藥」の真相	一〇、〇〇〇
討 論 街	殆ど賣れぬ	論理的に議論する法	三〇、〇〇〇
ニーチエその人となりと主張	一〇、〇〇〇	ニーチエの哲學の話	四五、〇〇〇
アインシュタイン入門	一五、〇〇〇	アインシュタイン相對説の説明	四二、〇〇〇
ムツソリーニの真相	一四、〇〇〇	ファッシュズムに關する事實	二四、〇〇〇
進化の詩集	二、〇〇〇	アナタがオタマジャクシで私が魚であつた頃	七、〇〇〇



かうして研究した結果、書名として最も人の心を動かすものは……の真相、生活、愛、ど  
うすれば……できるか、心得べき……などであつたといふ。

これから推して、つぎのような結論が得られると思ふ。

- (一) 性に關したコトバを使ふと、著しく書名の引力をます。
- (二) タローポールとか、マークハイムなどといふような、漠とした書名は人に買ふ氣を起させない、ハツキリした具體的な名前の方が遙に有效である。
- (三) 人そのものよりも、その人の製作、または發明のほう人が人の興味をひく。
- (四) ……の真相とか……の話といふように物語風の内容を思はせると、人の購買心をそそる、純然たる説明風の書名は力が弱い。
- (五) 長たらしい書名より、短いほうが力がある。

さらに、この結論をひくるめていふと、書名の變更は、(一)一般的から特殊なものへ、  
(二)漠然としたものから、ハツキリしたものへ、(三)抽象的から具體的への變化である。

漠とした刺激では、人にハツキリした考へを起させるだけの力をもつてゐない。例へば交通事故を防ぐための立札でも、たゞ『注意』とかいてあるだけでは、あまり漠としてゐる力がない。グツと具體的に『アブナイ』とすれば、遂に有力なものになつてくる。

『求愛術』といふ書名では、一七、五〇〇しか賣れてゐなかつた本が、『キツスの仕方』とかへたら、六〇、五〇〇賣れたさうである。

求愛といへば、カナリ抽象的であり、第三階級の刺激であるが、キツスとなると、ズツト具體的になり、第二級の刺激となる。

書名の長さについても、大體に短いほうがよいとされてゐる。

短いものでは、水、土、火、から、父、母、屁など、一語だけのものもかなりある。その反對に長いのでは、『誰も心得べき食卓の作法』とか『世界市場を脅すロシアの五ヶ年計畫』『婦人運動の開祖メリー・ウオルストンクラフト』『物富み人富まざるの矛盾』などといふのがある。

しかし人の心をひくひかぬは、書名の長さによるのではなく、その名がどれだけ人の心に食ひいる力をもつてゐるかに、關係する。前の表を見てもわかる通り、書名を長くしたために、却つて賣れたといふ實例もイクラもある。それは名前が具體的になつたからで、短いから賣れるといふワケのものではない。

小説などには終りまで読んでしまつても、まだ書名の意味がわからないものが少くない、あまり文學的にコリすぎてシヤレた名をつけると、却つて人を呼ぶ力が乏しくなることが多い。

映畫の題などでも、題を見ただけでは、何のことやらわからぬものがある。主演者のナマへをたよりに見にくよりほか、致し方がない。さういふ題は、主として文學的にコリすぎてゐるか、抽象的で人の心を動かし、興味を起させるだけの力がとぼしいのである。

ことに外國映畫は、本國では受けなかつたものが、日本へ來ると非常に評判がよく、堂第三週に入るといふような盛況を見せる。

『征空の王者』、『空中艦隊』などは、本國ではソエモノ的映畫だったが、滿洲事變直後の日本へ來たら、帝劇で三週間續けたようである。『會議は踊る』、『戀と胃袋』、『晚餐八時』などは題名の興味がカナリ人氣を呼ぶたすけとなつてゐた。

右の表でも、一番終りの進化の詩集といふのは二、〇〇〇しか賣れてゐなかつた。しかしこれを『アナタがオタマジヤクシで、ワタシが魚であつた頃』と改題したら七、〇〇〇部賣れたのである。その後、この本を『詩の部』から『ユーモアの部』に移したところがさらに賣上がまして二一、〇〇〇に達した。

要するに、書名の如き記號は、そのつけ方によつて、人を動かす力がちがつて來る、なるべく第二級の刺激に屬する特殊性のコトバを用ひる用意が必要である。そしてそれがグツと人の心に食ひ入るためには、人間のもつ本能に目標をおかねばならぬ。しかしこれに用ひるコトバや畫などの記號は、人に不快の念を起さず、ムシロ快の情調を起させるものであることが必要である。

### 第三章 說かれる人の心

#### 第一 說かれる人の心理的過程

年頃の娘がお化粧をして、奇麗に着飾つて外を歩いてゐる、果して何のためであるか。いふまでもなく、これは求婚の宣傳である。婚期到れることを、街頭に説いてゐるのである。口にごそいはね、意識こそせざれ、事實、辻に説く娘である。

說かるゝものは誰ぞ、村の青年、街のサラリーマン、すべてこれ娘の説法を聞く大衆である。說かれるものゝ心に、如何なる動きありや、思ふに彼らの心には、左の如き變化が左の如き順序にて現れ來るならん。

一、オヤきれいな娘だ……（注意）

- 二、ドコの娘だらう、名前は？ 學校は？ 年は？ 親は？ 兄弟は？ (興味)
- 三、ア、いふ娘を妻にほしいものだ (慾望)
- 四、あの親なら教育もしつかりしてゐるだらう、家柄もよい (信用)
- 五、いよく貰ふことにしよう (決心)
- 六、適當な仲人を通じて申込み、結婚する (行動)
- 七、家庭圓滿、本人たち大満足 (満足)

娘の家庭ではこれを『片づけた』といひ、又は『いゝ賣れ口があつた』と稱する、『片づける』といふのは、邪魔ものを整理する意味であるが、今では片づけるといつて誰も怪まない『ドコソコに片づきました』といつて平氣である。『いゝ賣れ口があつた』といふに至つては、全く商品扱ひである。縁談も商談と一緒に話にしてゐる話である。娘を片づけてしまつたり、賣り込んだりして、誠に、不都合極まるといへば、なるほど不都合な話である。

しかしこれを心理的に考へて見ると、商品が美々しくウィンドーに並べられてゐるのも、娘が着飾つて外を歩いてゐるのも、同じ意味をもつてゐる。賣らんがために、無言のまゝ説いてゐるのである。いづれも買ひ手をさがしてゐるのである。

## 第二 買ひ手の心理

賣り買ひは一つの商取引にすぎない。金と品物との交換である。經濟上の財を交換しようとする二人の間に行はれる相互作用にすぎない。しかし二人の間には、いろ／＼複雑な心理的の働きが流れてゐる。賣り手が買ひ手に對して、ある刺激を與へると、買ひ手はそれに動かされてある反應運動を行ふ。その反應運動が、購買といふ結果までいきつたときが販賣である。

この買ひ手の心理上の動きは、きわめて簡単なものから、數年に亘つても、まだ購買の決心がつかぬといふようなものまで、さまざまである、タバコを買ふといふ行爲は、おそ

らく一分とはかゝるまい。しかし、同じタバコでも、舶來のハマキなどを買ふときは、バツト一つ買ふほど簡單ではない。

この人の心の動きといふものは、川の流れるように間斷なく流動してゐる。少しも停るところなく常に動いてゐる。ある瞬間に甲のことを考へたかと思ふと、つぎの瞬間には乙のことを考へてゐる。人が何か買ふときにも、心の流れは感覺や意志や感情がいきりまじつて絶えず動いてゐる。その流れは實に複雑したものであるから、單に表面だけを見ただけでは、ナカ／＼正體をつかむことはむづかしい。

販賣における買ひ手の心理的の流れも、これを細かく分析して、タテからもヨコからも研究して見る必要がある。

販賣の際に働く心の流れは、前にのべた町に説く娘が若き男の心に起す變化と同じく、やはり (一)注意 (二)興味 (三)慾望 (四)信頼 (五)決心と行動 (六)満足の階段を経て動いて行く。

もつともこの順序は必ずしも、常にこの順で現れるといふのではなく、信頼からはじまつて慾望が現れたり、注意と興味が同時に起つたりする。

しかし、大體においてこの六段の順序が、買ひ手の心における代表的な過程であつて、他はこれから推測して考へることが出来る。

また、この階段の長さは決して一定してゐるものではない。注意をひいてから、すぐに興味が起つたり、その興味が二三日つづいてから慾望が起つたり、興味からすぐに慾望、信頼、決心と進んだり、とにかく各階段の長さは、その時の事情によつてまち／＼である。

かように、人がモノを買ふ場合の、心理的の動きはいろ／＼複雑してゐる。もしこの人の心の流れを、かりに一時止めることが出来るとして、その横斷面を調べて見ると、それは木の幹を輪切りにしたように、感覺とか觀念とか感情とかいふものが、雜然として混入してゐるのを發見するであらう。

この雑然とした買ひ手の心の流れを、巧みに導いて、購買といふ行動を起させるようにするのが販賣員のつとめである。

即ち、販賣とは賣り手の行動によつて、買ひ手の行動を左右することである。いひかへると、賣り手が上手に買ひ手を説くことなのである。

例へばショーウインドが美しく飾られてゐる。途ゆく人がフト目をつける、立ちどまる、見とれる。ショーカードを読む。興味が起る、店内へはひる。慾望が起る。買ふ。といふような行動は、みな買ひ手の行動であつて、この行動が、いかなる過程から起るかを知らねば販賣の成績はあがらぬ。

この心理的過程を説明してくれるものは心理學である。

### 第三 まづ注意をひくこと

物を賣らうとする場合はいふまでもなく、たとひ買ひ手が、その物を買はうと思つてゐる

場合でも、まづ第一に買ひ手の注意をひかねば、いかに他の條件が都合よく具つてゐても賣のもち腐れである。

いかなるものが、人の注意をひくか。

これはその時のその人の心の動き、外界の事情で一樣にはいへぬ。すべて人の注意をひくには二つの條件が必要である。

一つは注意に先立つて存在する外界の事情である。これは注意の客觀的條件である。他の一つは個人の過去における經驗である。これは主觀的の條件である。

**第一 客觀的條件** 注意を向けるといふのは、ある感覺を特に心の中心にもつてくることである。そこで他人をして、かような心の動きを起させるには、いろ／＼な外界の事情が必要である。

(一) 刺激の強さの大なるものには注意をひく。強い光りか、烈しい音、大きい音など、刺激が強ければ強いほど、われ／＼の注意をひく。もし賣り手が買ひ手の注意をひかうと

思つたらば、その商品を周囲のものよりも立ち勝つた強さで示さねばならぬ。

これは人間の自己を守る本能から起ることで、われ／＼は何か自己の生活に對して、平常でないもの、即ち特殊な刺激に對しては、注意する。それは自分の安全を守るためである。

そこで自動車の警笛なども、はじめはラツバで十分に効果があつたが、東京のように圓タクが流れるように多くなると、たゞラツバだけでは人の注意をひかなくなつた。そこで手押ラツバがクラクションに變り、いろ／＼の音色が出て來た。しかしあまりいろいろな音で街が占領されると、やはり注意しなくなる。

都會人は消防自動車のサイレンでも、あまり注意を向けない。ところが靜かな田舎へいくと、自動車のラツバが遠くのほうで一つ鳴つても、村中の子供がとび出して來て、野良に働いてゐる者まで手を休めて見送る。

刺激が強いものに人の注意が向くのであるが、その強さは周囲のものより一段とまさつ

てをらねばならない。

豆腐のラツバ、定齋屋のタンスの音、みなはじめは人の注意をひくために考へ出したことであるが、東京の真中では、あまり効果がなくなつた。

(二) 刺激の大きいものには注意をひく。新聞廣告でも、四分の一ページ廣告よりは、一ページ廣告に、はるかに強くひきつけられる。そこで同じ行數でも、八十行五段にするのがよいか、百行四段がよいか、などといふ問題で、廣告を作る人は非常に苦心する。これは同じ面積のものを、より大きく見せようといふ苦心である。

これは大きいものが、何となく他を壓して優れて見えるからである。

(三) 刺激が變化すると注意をひく。工場の中に長い間入つてゐると、いろ／＼な機械の發する音が一かたまりになつて、ゴーツといふ音が耳になれてしまふ。そこでこの機械の音の刺激には注意しなくなる。ところが、正午になつて、急にこのゴーツといふ音が、ピタリとやんだ時は、強く注意をひく。これは時計が急に止つたために、今まで氣づかなか

つた時計のチクタクいふ音に注意するのと同じである。單に刺激が存在するといふだけでなく、刺激の變化に對しても、われ／＼は注意する本能がある。これは祖先が野蠻未開の生活をしてゐた頃の名残りが、われ／＼の代に至るまで本能として傳はつてゐるのである。その頃の人々は、草葉のそよぐのにも、氣をつけてゐなければならなかつた。もし動くものに無關心でをれば、いつ敵の襲來に逢ふかわからぬ。さういふ習慣が遺傳して、われわれは子どもの時から、動くものに異常な興味をもつてゐる。

この本能がはなはだしく強い子どもは、一日中停車場で汽車の動くのを見てゐても、あきなかつたり、自動車や電車のオモチャばかり集めて喜んでゐる。

刺激の大きいほど注意をひくといつたが、いかに大きい刺激でも、それがあまり長く續くと、却つてそれに慣れてしまつて、注意をひかなくなる。たまに言はれる小言は、身に泌みてよくこたへるが、朝から晩まであまりガミ／＼いはれると、いはれるほうでは、何とも思はなくなつてゐる。ちやうど壁にかかげた先哲の格言と同じである。掲げた當座は

注意するが長くなるとあまり氣にしくなるようなものである。

そこであまり強い刺激や、大きい刺激が續くときは、時々それを變化させることが必要である。さうすることによつて、再び注意を新たにすることが出来る。

そこでイルミネーションも、ただつけっぱなしよりは、點滅するほうがよいので、だんだん複雑な變化が要求されて來て、この頃では、もう點滅電飾では注意しなくなつた。そこで、電球よりも刺激の強いネオンサインが要求されはじめた。これもだん／＼ふえてきて刺激がうすらぐと、ついにネオンの點滅式が考案されて、やがてこれが巷に滿ち／＼てしまひさうである。

とにかく人間の心といふものは、さきに述べたように、河の流れの如く流れてゐるものであるから、その心の流れに喰ひ入つていくためには、刺激のほうも動いてゐることが必要である。動いてゐる電車にとびのるには、コチラも動いてゐることが必要なのと同じ理由である。



(四) 人の注意をひくために、色の研究もおろそかに出来ぬ。われ／＼の眼に感ずるところでは白と黒のほかのものは、すべて色である。學者の計算によると、色の種類は三萬からあるといふが、この色のモトになるのは、わずかに三色である。即ち、赤と青と黄の三色がいろ／＼に混じて、さらに白黒の系統がまざれば、無数の色を織り出すことが出来る。

色は單に人の注意をひくだけではなく、印象に残り易い。そして、人に快感を與へる力をもつてゐる。

(五) 反復して刺激を強めること、もし以上の方法でも、まだ相手の注意を十分にひくことが出来ぬときは、刺激を反復する方法がある。

雨だれが反復して遂に石に穴をあけるように、反復されると、人は必ず注意する。イルミネーションにも、ただ×××と、商品のナマエだけを表示してゐるのが、少くない。あれは、その商品を買つてもらふよりも、まづ、そのナマエを印象に止めたいために反復し

てゐる刺激である。

われ／＼がハミガキといへば、×××を思ひ出すのは×××といふナマエをいつ覺えたか記憶してゐない。たゞいつとなく、ハミガキといへば×××の名が頭に浮ぶように、廣告や、立看板や、イルミネーションで反復された結果頭に深く印象されてゐるのである。

かように人の注意をひくためには、強い刺激、大きい刺激、その刺激の變化、及び色による印象、それらの刺激の反復といふ五つの客觀的條件が必要である。

この客觀的條件だけで、われ／＼がその刺激に應じたとしたら、それは外部の力で、心が左右されたわけである。即ち、いろ／＼の感覺が渦巻いてゐるなかから、とくにそれを選び出したのではなく、外力に左右されて、それに注意が向いたのである。

であるから、注意をひく條件のうち、客觀的條件は、『注意する』刺激ではなく、『注意させられる』刺激であるといふのが正しい。

これに對して、次に述べる主觀的條件は、心の内部から、われ／＼の注意を、與へられ

た刺激に向けさせようとする力である。

**第二 主観的條件** (一) 目的をもつてゐること、われ／＼が心の中に何か一つの目的をもつてゐると、注意が自然にそれに向いていく。例へば、動物園へいけば、自然に動物だけに注意する。植物園へいけば、どうしても植物だけを注意して見てくる。そこで植物園から歸つて來た者をつかまへて、『君、植物園のクジャクは、何羽ゐた？』と聞いても、大抵の者は『クジャク？ クジャクなんかるかい？』といふ。偶々、クジャクが存在が目に入つた者でも、『ああ、さういへばゐたつけ、サア何羽だつたかナア』といふ程度である。甚だしきは、『ああ、さうさう、鳥がゐたつけ、ありやくジャクかい、君？』といふ。これは動物園へいつたものでも同じことである。上野の動物園の中にも、立派な植物園があるが、見て來たものに『ガラス張りの温室が幾棟あつた？』と聞いても、満足に考へられるものはないだらう。

すべてわれ／＼は目的をもつてゐる時、自然に、そのほうに注意が向く。

(二) 問題をもつてゐること、この目的が、意識的にハッキリ心の中にある時は、よく注意するようになる。

『雨がふつて來たか？』と思つて外を見ると、ポツリと一つ落ちて來たのでも目につく。

毎日見てゐる時計ですら、自分の家の時計は、四時がⅢだかⅥだか覺えてゐるものは少  
5。

次のような實驗をすれば、このことが一そうよくわかる。

いろ／＼な色の色紙を、四角や三角に切つて、列べたまゝ厚紙の下にかくしておき、『サア、一、二、三で、このボール紙をとるから、ドンナ色があるかアテテごらん？』といつて、數秒間これを出して見せると、ドンナ色が見えたか、大抵は正確に答へる。その代り形についてはよくわからない。

その反對に『ドンナ形があるか？』と問へば、形だけに注意して、色はわからぬ。

かように、われ／＼は問題をもつてゐるとき、その問題に關することだけに注意して、

そのほかのことは意識の中心におかれぬものである。

(三) その人の態度で注意の方向がきまる。『乞食の子は茶碗の音で目をさます』といふように、精神全體の態度が食事に向いてゐると、茶碗の音がしても注意が働くのである。

一度泥棒に見舞はれると、當分の間は風の音、犬の遠ぼえにも目を覺ます。

以上の三ヶ條は、われ／＼が物に注意する條件として、大切なものである。いろ／＼の事物の中から、ある一つだけに注意を向けさせるには、その人の問題、目的または態度のどれかに相當してゐなければ、意識の中心にもつて來ることが出來ぬ。

(四) 練習によつて注意はより一層鋭敏になり、觀察は鋭くなる。これは個人の過去の體驗が注意を左右する場合の一つである。

船の生活をする人は、地平線上にポツカリ浮んだ黒點を見のがさない。

(五) 教育の力も注意を左右する。學者がヨソの應接間に入ると、まづ書架に目がいく。美術家は掛軸に目をつける。

(六) 遺傳は根本的に人の注意を左右する。異性に目をひかれるといふのも、一つの遺傳である。これは人類一般に通ずる特性である。また一家一族、または個人だけの遺傳もある。個人の習癖などは、その人だけのもつ特性で、例へば清潔好きな人は、チリ一本落ちてゐても注意する。勿論、ある一つの注意作用を捉へて、これは遺傳だ、こゝまでは教育、こゝまではどの條件と、わけすることは出來ないとしても、遺傳が人の注意力を左右することだけは、知つてゐてよい。

(七) 義務を感じてゐるとき、それによつて注意が左右される。面白い遊戯を途中ですてても、學業に注意を向ける。これはやはり教育の結果の一つであるが、とにかく義務の感も、人の注意を左右する力がある。

#### 第四 興味を起させること

第一 興味に至る段階 われ／＼が外部から刺激を興へられると、注意がひかれる。そ

の刺激は、われ／＼の注意をひくに足るものでなければならぬことを、前の章で述べた。更にその注意を長続きさせるためには、そこに興味に伴はねばならぬ。客との應接の場合でいふと、一旦客の注意が商品に向いたら、その注意が他にそれてしまはぬように、つきつきに興味ある資料を提供して、注意の持続を計らなければならぬ。あとは一つづつ興味を小出しに供給していくと、いつのまにか、今度は客のほうから興味をもつてこちらに對してくる。

このカケヒキを行ふには、よほど細かく、客の心の動きを観察してゐないと、困難である。しかし、一通りの原則を心得てゐると、實際に當つて、容易に修練をつむことが出来る。よう。

女學生など、よくレビニユの踊り子や、映畫俳優のファンと稱して、その踊り子なり役者については細大洩さず知りつくし、集めつくして喜んでゐる。この心理状態は一種の變態的戀愛心理である。しかし、販賣などの場合における、注意から興味に至る段階は、ち

ようどファンになる第一歩に等しく、男女間に戀の芽ばえる初期の徴候と同じである。

最初の注意は、實に一寸とした刺激からはじまる。何か偶然の機會にその役者なり踊り子の素顔を見たとか、買ひ物してゐるところを見たといふような、ふだん誰も見えてゐるのとは違つた、特殊の状態を見つけたとき、注意をひかれる。これは誰でも同じことで、人の注意をひく客觀的條件の一つとして、すでに述べたことであるが、この自分だけが見つけたといふ一種の優越感に似た誇りが、女學生たちの胸に守り育てられて、ファンの卵がかへりはじめるのである。

しかし、まだこれだけではファンではない。

ちようど最初の注意をひかれたのが、偶然であるように、再び何かの機會に、その注意がまだ消えぬ間に、第二回目の興味ある資料を手に入れることがある。例へば、その踊り子の生れはドコで、ホントの年齢はイクツで、ドコに住んでゐるといふようなことを、何かの機會に聞きこむ。これが即ち最初の注意によつて、心の中に問題をもつてゐたために

その問題に關係のある事柄を見聞した結果、それに注意が向いたのである。

かうして心の中にその役者や踊り子に關する觀念が、雪だるまのようにダンク／＼太つていく。そのうちに今度は、たゞ外部から興へられる見聞のなかから、その崇拜するものに關するあらゆる資料——得意の藝は何だとか、趣味は何だとか、食ベモノは何がすきで、何曜日には必ずドコへいくとか、樂屋入は何時で、歸りはドノ道を歸るなど——を細大洩さず聞きかじるような、受け身では氣がすまなくなる。かうなると、もう完全にファンである。

×××ファンといへば、家の中のもの全部その×××の紋所を入れないと氣がすまぬといふようになつて、狂氣に近くなる。これがファンになる心理過程である。

お客を相手にして、最初お客が向けてくれた注意が長続きするように、つき／＼と興味を供給していくのは、ちようど戀の芽生へるような、ファン心理の逆をゆけばいいのである。

このトコロの呼吸は、俗に手練手管といふ、至つてデリケートな技巧でさばいていかねばならぬ。

相手が注意してゐるなど見たり、一寸、興味をひきさうなことをのぞかせて、反應をまつ。うまくそれにつて來たら、も一つ思ひ切つて大きな興味を興へてやる。そこでグツト相手の注意が深まつたら、時には體をかはして向ふから興味を求めよう仕向ける。コチラから興味を興へてばかりゐると、相手の注意はいつまでも集中してゐるが、向ふが義務を感じない。義務を感じないといふのは、販賣の場合では、次の慾望の段階に進んでくれないことである。そこで時々は向ふから仕向けるようにもちかける。ソコまで順調に進むと、計畫通りに向ふで興味を求めてくる。求めに応じて興へる。要求して得たのだから相手が責任を感じる。だん／＼深くなつていく。そして第三段の慾望の過程に入る。商品に興味をもち、それから慾望にまで進めば、よほどの障害がない限り購買が決定するものである。

販賣が不成功に終るのは、多くは最初お客が注意を向けてくれた時、巧みにその注意をうけとめて、それを興味まで不即不離のうちに導いていくウデが足りなかつたのである。

#### 第五 注意から興味への心理的過程——實例

はじめは素通りのつもりで入つた客に、買ふ決心をさせたまでの経過を述べよう。

店は、かなり進歩した様式で、全部陳列式になつてゐる。ある廣小路のヌリモノ屋の店頭。

バスを待つてゐるらしい紳士が、ブラリ店内へ入つて來た。近くの店員が軽く『いらつしやいまし』といふだけで、別に誰がそばへよつてくるでもない、そこで客は氣安く一わたり陳列を見廻す。しかしアチラのカウンターの蔭、コチラのケースの側から、男店員、女店員など二三人の目は、それとなくこの客の舉動のドンナ細い點も見のがすまいと、監視してゐたらしい。その證據には、紳士がフト特殊なヌリモノに目をつけて、引きつけら

れると、二三人の店員が期せずして靜かに紳士に近寄らうとした。勿論、お互にお互が揃つて動き出したので、一番近い店員だけが紳士の側に近づいて、他の店員はそのまゝ元へ返つたのである。紳士はそのヌリモノを手にとつて見た。その瞬間に、近づいてゐた店員は『ソチラは津輕塗と申します』と説明を加へた。この店員は紳士の背後から、突然口を切つたので、紳士はギョツとしたように、ふり返つた。そして『イヤ、これだけ馬鹿に高いからね……』(それで注意したまでのことさ、別に買ふんぢやないよ)と言はんばかりに辯解がましくつぶやいた。しかし店員はそのキツカケを決して逃さなかつた。そしてつけ加へていつた。『ハア、何しろ津輕の馬鹿塗と申しますくらゐ手がこんでをりますので……』

かういはれると、紳士は急にそのヌリモノに興味を覺えた。そして一旦下に置きかけた津輕塗をまた手にとりあげた。いつの間にか店員と客は相對して立つてゐる『馬鹿塗ネ！ヘエー、そりやどういふ意味だね』こゝで紳士は、店員の巧みな誘導に陥つて、向ふから

興味を求めて来た。

『ハア、何しろこの津輕塗は、在來のヌリモノと違ひまして、純質の野生の漆を用ひまして、丹念に十數回塗るのでございます。あまり馬鹿丁寧なので、俗に津輕の馬鹿塗と……』

こゝでいかにも心からクツクのないように、笑つてしまふ。お客もついりこまれて微笑する。さうすると客のほうでも、コイツ俺に賣りつけようと思つてゐるな、といふ妙な警戒心がドコかへ飛んで、まだく何か聞きたくなる。

『ナルホドね。今時たしかに馬鹿丁寧に手をかけたもんだね。これちや高いワケだね。しかしモチはありきたりのヌリモノより、すつと丈夫だらう？』かう客のほうからいふようになれば、モウ占めたものである。

『それは何と申しましたが、家内工業的に作ります手作品ですから、藝術的でありませうか。はりに、おネダンは少々はります……』

と、一旦相手の質問からは遠ざかつて、さて、コトバを續けて。

『……その代りモチのよいことは、ありきたりのヌリモノに比べものにもなりません。その點から申しますと、却つてお徳用かと存じます。』

かういふモノわかりのいゝ紳士には、これ以上くどく説き立てる必要はない。ここまでははれると紳士も思ひ返す。おやくこれは思はずツリこまれて深入りしたワイ。だがモトモトこちらから聞き出したのだから、却つて店に御迷惑だつたらう。コンナふうに考へてくれる。一方ではナルホド何でも聞いて見るもんだワイ。今日は一ツ學問をした。コンナふうにも考へる。さうするうちに、何だか自分だけが、他の人の知らぬことを覺えたよるな氣がして、このまゝ『ヤア、ありがたう』で歸るのは自分も惜しいし、店にも氣の毒な氣がする。ネダンを見直すと、×圓×錢。ナルホドありきたりのヌリモノより倍近く高い。しかしマテヨ、倍とは違はぬネダンで數倍もてば却つて安いワイ。それにこのヌリといひ、ツヤといひ、繪といひ、なか／＼藝術的だなあ、コレを一つ買つていつて、家内

に津軽塗の講釋をしてやれと考へる。男はあまり買物に経済的な考へ方をしない。却つて見えて物を買ふクセがある。この紳士もその通有性で、ネダンが倍近く違ふことよりも、品物とその由來に金を出すツモリで『一ツこれを貰ひましょう』といふことになつた。

はじめは全く買ふ氣のなかつたお客も、一寸の注意と接待の仕方一つで、かように販賣に成功するものである。心得べきは購買の心理である。

#### 第六 いかにして慾望を起させるか

説かれるものの心に起る第三過程は慾望である。

注意をひかれ、それに興味をもつたお客は、その興味が長く続く間に、慾望に變つてくるものである。

即ち、こんなに興味のあるものは、何とかして自分のものにしたといふ占有慾が起つて来る。

この品物を占有した場合を想像すると、必ず心の中に快感が伴つて来るに相違ない。自動車がほしいといふ慾望には、必ずそれに乗つた時の快感が伴つてゐる。その快感は過去の經驗から出發してゐるのである。いつかドライブしたときのあの快感。それを追想して、この車を買つて自分で乗り廻したらドンナに愉快だらうかと考へる。

かように慾望が起るときは、必ずその慾望が滿される時の快感が豫想される。したがつて、あらゆる慾望は、人間のもつていづれかの本能に支配されて起るものである。

例へば人間には何か創造しようといふ本能がある。子どもの時から、砂でトンネルをこしらへたり、土いじりをするのも、この創作本能の現れである。奥様が臺所でコロツケを作るのも、子供の洋服を作るのも、キモノを縫ふのも、やはり創作本能に支配されてゐる行動である。自分で生地を買ひ、自分でスタイルブックなどを見ながらデザインを考へて興がのれば徹夜までして洋服を作る。出来上つたものは何といつても素人細工で、婦人服店へいけばモツト安くて、同じようなのが列んでゐるのに、やはり自分で作りたい。これ



は決して経済的の觀念などではなく、全く創作の慾にかられて、好んで骨を折つてゐるのである。

この創作本能は誰にでもある。しかし忙しい人は、なか／＼この本能を行動に現すまでのユトリがない。そこで少し金が溜ると、「一つ家でも建て、見るかな」と考へたり、金が溜らなくとも、借家の庭に一坪の花園をこしらへて楽しむ。

人間は創作本能の強く動いてゐるほど、そしてその本能のおもむくまゝに行動できるときが、もつとも幸福である。そこで毛絲の陳列をするにしても、たゞ毛絲の束を積みあげておかずに、可愛い、子供の毛絲の洋服を一つ陳列して、そのそばにその洋服に必要なだけの毛絲をつみあげて、

御家庭でお作りになれば……

これだけの毛絲でコン、可愛いお洋服が  
ドナタにも たやすく出来ます！

と、ショーカードで説明しておく。

これを見ると、あたしも作つて見たいといふ氣持になつて、奥さんや娘さんたちに、より多く賣れる、巧みな販賣術である。

これは創作本能に根ざす慾望を導き出して、その本能が満されるとき快感で、購買を決定しようといふ試みである。

かように買ひ手が希望する條件を具へぬと、十分に慾望を起してもらふことは難しい。

例へば、自動車がほしいといふ二人の客に對して、たゞスピードが早いといつても、その人の境遇によつては、慾望を起させることができない。

相手がタクシー業者ならば、出足が早いから、客を見つければ、すぐに客の目の前に車をもつていつて乗せてしまふことが出来るし、ストツプの信號が出ようとする瞬間にでも並んでゐる車をぬいて、つツばしることが出来ると説明するがよい。

もしブルジョアの御夫人ならば、スピードが早いから京濱國道あたりで十臺や十五臺を

ぬくのはまたよく間である。といへば必ずお氣にいらであらう。

またブルジョアには、車がビカ／＼してゐることも結構ですが、これだけ早い車ですと往復の時間がカナリ節約されて、それだけ餘計にゴルフが楽しめます。と説明する。

同じ慾望を起させるのでも、相手の境遇によつて、同じことをコレだけ細工して説きすすめねばならない。

この頃、鐵道省では四季を通じて何かと人の旅行慾をそゝるようなポスターを掲げる。春は花見、夏は海水浴、秋はハイキングなどと、何かしら人の喜ぶ主題で、汽車にのることをすゝめる。内務省では國民に向つて、勤儉貯蓄の美德をすゝめてゐるが、同じ政府の中でも、鐵道省では遊んで歩けと奨励してゐる。鐵道が營利の基礎に立つてゐる限り、かうやつて人の慾望をそゝることが成績をあげる上に絶対に必要なことである。必要のある人は廣告をしなくとも乗る。それ以上の人に乗せて鐵道の収入をますためには、どうしても、花見やスキーの楽しみに訴へねばならない。

どんな品物でも、その品物自體に價值があるのではない。未開の土人に百圓札を見せても欲しいとはいはぬ。それよりも十錢ほどの南京玉がほしいのである。ロビンソンクルーソは、孤島の上にある、金貨の何にもならぬことを嘆じた。

客が商品に對して慾望を起すように仕向けるには、その客の欲するところに、ピッタリと合つた點を、その商品の中に發見して、それを正面からかさしていくことが必要である。

販賣員の腕のよしあしは、このポイントを巧みにつかまへる點に存するといつてよい。即ち、賣り手の説くところと、買ひ手の欲するところとが、ピッタリと合つた時に、はじめて販賣は成立するのである。

### 第七 賣り手の信用

第一 信ずる心と疑ふ心 人間が物を疑つて見るようになったのは、生れてからヨホド

後のことである。はじめから、世の中の事物に疑を抱いて生れて来たといふ人間は、全くない。

幼いころは、桃太郎は川から拾つて来た桃の中から生れたのだと聞かされれば、それをそのまま信じてゐた。學者はこれを、コドモの『原始的易信性』と名づけてゐる。即ち、コドモは天使のような信じ易い性質を持つてゐるのである。

しかし、この性質はいつまでも続くものではない。

子供が桃から生れるといふことが、單にお話に過ぎないといふことが、だん／＼わかってくる。ソナナにダダをこねるとおマワリさんが来ますよ、とおどかしても、ダダをこねてゐるとき、ホントにおマワリさんのきたことがない。そんなことが二三度つづくと、もう、このダマシがきかなくなる。今まで甘い／＼と馳走だと思つてゐた母親の乳房に、カラシがついてゐることがある。こんな経験を、たび重ねると、今までのように無條件ですべてのことを信じられなくなる。

こゝではじめて『疑』が起るのである。

すべての言語を、そのまま受け入れようとする性質は、だん／＼なくなつて来る。これが大人になつて、容易に人のいふことを信じなくなる所以である。

今のべたのは、子供と大人のちがひであるが、この關係は、田舎の人と都會の人の間にもある。誇大廣告や、いかゞわしい詐欺に似たような廣告は、主に田舎の人を目あてに行はれる。

純朴な田舎の人には、ちようど子供のような易信性が多分にあつて、容易にコンナ廣告にだまされ易い。そこで悪徳な商人が、田舎者はだまし易いといふので、サカンに田舎を目あてのインチキな通信販賣などは始める。

しかし、いかに純朴な田舎の人でも、こんなことがたび／＼あつて、欺かれた辛い経験を重ねると、モウ何もかも疑ぐるようになる。かうなると都會の人よりも、ずつと強い疑をもつようである。

**第二 信用を得る道** 多くのお客は子供のような易信性が薄らいで、すぐに過去の経験から、事物を疑つて見る。買手は、はじめのうちは、商品については、賣り手の説くトコロを、そのまま受け入れようとする。しかし、すぐに今までの辛い経験を思ひ出して、疑ひを抱く。

これが販賣に當つて、お客の購買行動をさまたげる、第一の抵抗である。

賣り手の方では、それを押しきつて、あらゆる妨害を斥けて、販賣の目的を達しなければならぬ。

この場合には、つぎの方法でこの抵抗を除かねばならぬ。

(一) 第一は反復して、こちらの説くトコロを強調するのである。一度で相手の信用を得られなくとも、それを二度三度とタビ／＼くりかへすと信用を築く上に、きはめて有力である。

標語などが買ひ手に信頼の念を抱かせるに力あることは、廣告技術の原則となつてゐる。

ことである。一つのことをいろいろ／＼ないひ廻して説明して、信用してもらふために骨折るよりも、それを口調のよい標語にして、同じことをくりかへせば、容易に信用してもらるのである。

(二) 買ひ手の心に満足之感を與へぬと、信用してもらへぬ。

お客がデパートを好み、同じ品物でも、デパートにあればいゝもののように思ふのは、豪華な建物の中に陳列されてゐるといふことによつて店に對する信頼が強いからである。信頼の念がなければ、いかほど理窟ではさうだと思つても、信用の情を起すことが出来な

い。

そこで販賣員が商品について十分な知識をもつといふことが、お客の信用を得て販賣に成功する第一條件である。販賣の技術などは、それがら後のことである。

お客は店員にたよつてゐる。それは店員によつて代表されてゐる店を信頼してゐるからである。

店を信用すれば、必ずそこに働く店員に信頼し、店員にたより、商品に關して十分の満足を得て、安心して買つていく。

そこがお客のたよりのする店員が、何を聞いてもたよりのないものだ、お客は心細くて買ふのもやめたくなるものである。

即ち、お客は店員が十分に商品知識をもつてゐるものと思つてたよるのであるから、販賣に従ふものは、この信頼を裏切らぬように、常に十分な商品知識をもつて、お客の質問には、絶対にアイマイな返事をさけねばならぬ。

店員にたより、店員に信頼してゐるとき、少しでもアヤフヤなことをいはれると、非常に信用を害するものである。

## 第八 決心と實行

第一 買ふと決めるまで われ／＼が物を買ふとき、いよ／＼コレを買ふと決めるまで

には、大體つぎのような心理的の段階を経るものである。

(一) 自覺——これは購買の場合には、主として苦痛、困難の問題となつて現れる。どうもこのペンは滑りが悪くなつた、とか、靴がスツカリ痛んでしまつて見苦しい、とか、もう秋もすぎたのに、いつまでも合服では外見が悪い、それに服も古臭くなつてしまつた。といふように、苦痛、困難を感じる。これは自ら感じる場合もあるし、他人から指摘されて自覺する場合もある。

商店がそれを自覺させるのは廣告とか、ショーウィンドである。

夏來る！ 爽快なストローの感觸……

召しませ！ 今年の新型ストローハット

などといふ廣告や陳列が目につくと、フダン忙しい人でも、ふと注意して、それから自分の頭へ手をやつて見る。さうすると、たつた今まで、少しも氣にならなかつた帽子や靴や、期節はづれの洋服が氣になつて、外も歩けなくなる。

(二) 困難の原因を考へる——ペンの場合ならどうも滑りが悪いのは、何しろ安かつたからだ、とか、買ふときよく調べなかつたからだ、とか、もう古くなつたからだとわかる。

(三) 原因に對する處置を決める——しからは今度買ふときは、もう少し高いのを買はう、よく調べてから買はう。とにかく古くなつたのだから買はずばなるまい、といふことを考へて、決心する。

(四) 解決法を發見する——それには、×××ペンがこれを解決するといふことを發見する。

そこでお客に買はうといふ決心をさせるには、この四つの過程を、順を追つて訴へる方法がある。理窟を主として説明して、その品物を買はなくてはならぬように仕向けるのである。流行品や季節品の廣告には、よくこの方法が用ひられる。

**第二 決心の瞬間** そこでお客が買はうと決心するのは、ホンの瞬間的な、心の動きである。いはゆる御機嫌の變らぬうちに、この瞬間で購買を決定せぬとセツカク決まりかけ

てゐたものまで『まあもう一晚ユツクリ考へて見よう』などといふことになり易い。

例へば九分九厘まで漕ぎつけたとき、萬年筆のインキが切れてゐて、契約書に署名が出来なかつたり、電話がかゝつて來たり、子供が泣き出したり、そんなことで『またこの次にしよう』といふことになる。結局それなりになつてしまふことが多いので、この一瞬間は販賣における關ヶ原、東郷元帥のいはゆる『皇國の興廢この一戦にあり』の大切な時機であることを知らねばならぬ。

この心理的瞬間は、必ずしも一度だけ來るものではなく、一度ほしくなつたのが、次第に熱がさめたかと思ふと、また強くなつてくるといふ具合に、慾望は二進一退する。

お客の慾望を計れる寒暖計のようなものがあるとすれば、水銀はたえず上下してゐるワケである。

そこで水銀柱の上つた時を巧みに捕へて、さつさと販賣を終らぬと、また下りは始める時が來る。賣り手は、常に客の行動に注意して、大いに氣が乗つて來たなと思ふ瞬間に、

結論をつけねばならぬ。果して今がそのポイントかどうかを見究めることは、多少の経験と修練を要することであるが、時々サグリを入れて、客の興味の推移を知るのも一法である。

『アナタはこの品物に興味をお持ちですか』などと真正面から切りこむのは勿論ぶちこわしである。『人様によつて、いろいろとおすきずきがございますが、アチタ様にはドチラがおよろしいでしょう』などと、質問すれば、相手の返事の調子で、かなりハツキリとお客の心境をつかむことが出来る。

人間の心理であるから、モノサシで計るようにはいへないが、最後の決心のつく點を、一〇〇%とすれば、九八%ぐらゐるところで、コチラから解決を宣言してよい。例へば、柄がヤット一つ決定した。これならよささうだと思つて、ホツとしたらしい顔色で、モ一度念のため體にあてゝゐる頃には、モウ、そのお裏は何に致しましょうか、と第二段に誘導して、前の表地のほうは、あとの一分で巧みにコチラで解決に導いてしまふ。お客は必

ずそれによつてくるものである。

### 第九 最後の満足

かくして販賣が成功して、商品がお客の手に渡る。それで商人と客との取引は終つたのであるが、販賣としての行程は、まだこれだけでは完成したとはいへない。買ひ手は、その商品を受取つてしまへば、それでもうその商店のこと、賣つてくれた店員のこととは忘れてしまふといふものではない。その商品を使つてゐる間は、これを買つた店をあそこだつた。コンナ店員がゐて、愛想よく包んでくれた。あの時、一年は十分持つといつたが、もう二年になつても少しも痛まぬ、などといふことが、潜在意識となつて、平常それを使ふときには一々頭に浮んで來なくとも、心の中にはチャンと痕跡を残してゐる。

これが何かの機會には、必ず浮かび出てくるのである。

第一にその商品がなくなつた時には、この前のはドコで買つたと思ひ出すだらう。

また丈夫だといったのに、わづか半年で破れば、六ヶ月間は念頭になかつたことが、六ヶ月目になつて、マザ／＼とその時念を押した自分の態度、保證した店員の様子、その時の口調までが頭に浮んでくる。

そこで販賣した後で、その商品が悪かつたりすれば不快を感じる。満足すれば、またそれを買はうとして、最初買った店を思ひ出す。

客は一旦金を拂つて品物を受取つてしまふと、金のことは忘れて、品物だけについて、いゝわるいをいふものである。たとへ、それがネダン相當のものであつても、少しでもその品に缺點があれば、ネダンがネダンだからと思はず、ひたすらに悪い品物を買はされたといつて非難する。

商業は奉仕なりといふのが、最近の商業に關する見方である。商賣は品物と金錢との交換ではなく、買ひ手の満足を得ることが終局の目的である。

アメリカの自動車王フォードは、タイヤを賣るに非ずして、マイル數を賣るのであると

いつてゐる。商賣とは金と物との交換ではない。奉仕と金との交換であつて、物は奉仕するための手段の一つにすぎない。

たとへば電球を賣るのは、何時間か光つてゐて、買ひ手の生活を守る『光』を賣るのである。ガラスの球を賣るのではない。

またサービスといへば、商品に何か添へ物をするのが、サービスのように考へてゐるものもある、いかにサービスであるからといつても、結局は買ひ手がその費用を負擔してゐるのである。従つてサービスを要求する権利は、當然買ひ手の側にある。

買ひ手はサービスの意義を自覺して、奉仕の重點を商品そのものにおくようにしたい。

以上述べたとうり、販賣の過程は、便宜上六つの段階にわけて考へたが、その境はモチロンはつきりとわかれてゐるワケではなく、虹のようにボンヤリした色わけにすぎぬ。しかし結局最後の満足に至れば、再び次の販賣をもたらす原因を作る。即ち販賣過程は反復循環するのである。例へばラヂオを買つたお客がその機械に非常に満足すれば、その満足



は彼の友人や知人に、そのラヂオを買はせる原因を作る。

決して従來の商人が考へてゐたように、商賣は賣り手と買ひ手の關係で、ついたり、はなれたりするものではない。お客の満足を買はぬ限り、商賣は繁昌しないものである。

以上、説くものが説かるゝものゝ心に起す心理的の變化を、賣買の場合を例として説明した。しかしこの關係はあへて賣買の場合だけに限るものではない。教壇にたつ人も、演壇にたつ人も、やはり或る思想を賣らうとしてゐるものである以上、物品の賣買と同じ關係にたつものである。その思想を完全に賣りつけるには、やはり説かれるものゝ心に、注意——興味——慾望——信用——決心と實行——満足の諸階段を経ることが必要である。満場の諸君！ と呼びかけて、聞き手の注意を促してから、最後に聴衆が拍手して歸ればそれで演者は完全にその思想を賣りつけたワケである。商品と思想との相違こそあれ、相手に呼びかけ、これを説いて、説きおとす點に至つては、演説も販賣も、その本質において變りはない。

## 第四章 人を説く時の用意

この章においては、説くものゝ心得と、その資格と、用意とをのべる。

凡そ説くものは、相手に向つて働きかけようとするものである。働きかける以上は、それだけの資格を具へ、ソレだけの心得と用意とが無ければならない。苟も人を説いて、商品なり思想なりを賣らうとするには、それだけの頭と腹とがなければならぬ。

例により販賣について、説き手の資格と心得と用意とを考へて見よう。

### 第一 販賣における説き方の難易

販賣といつても、品物を賣るとは限つてゐない。自動車のような大きなものから、縫針のような小さいものまで、要するに形あるものを賣るのも販賣であるが、このほか無形の

ものを賣る販賣がいろいろある。

醫者は『診断』といふ『考へ』を賣り、辯護士は『鑑定』といふ『考へ』を賣つてゐるのである。即ち、これは知識を賣る商賣である。經營能率技師といへば、能率に關する知識と技術とを賣る仕事である。またサービス(仕事)を賣る場合もある。タクシーが人をせて走り、一圓の料金を得ても、それはガソリンを賣つたネダンでもなく、タイヤを賣つたのでもない。運搬といふ仕事をして、その報酬として一圓を受取つたのである。

醫者に拂ふお禮の中には、診察といふ無形の仕事に對するお禮と、藥といふ有形の物品に對するお禮とを含んでゐる。従つて、診察といふ無形の仕事に對して相當のお禮を出せば、藥代のほうで利益を見る必要はないワケである。これを區別せずに、ひつくるめたものが藥代だと思つて仕拂へば、カナリ高い藥代になる。コンナところから、『藥九層倍』などといふのであらう。醫者こそ迷惑な話である。

有形の物品に對しては、代價を仕拂ひよいものである。これに反して無形の知識などに

對しては、金を拂ふことはバカ／＼しいような感じがする、一反の銘仙に五圓拂つても高いとは感じないが、運賃五圓は、何となくボラれてゐるように感じる、鑑定料五圓となると、それが丸もうけのようにとられ易い。

讀經といふ無形の仕事のネウチを認めないで、坊主丸もうけなどは、はなはだ穩かでない。

即ち、有形の品物を賣るは易く、仕事を賣るはやゝ難く、無形の知識を賣ることは最も難しい。反物なら目に見、手にふれることが出来る。しかし、診察料は何も品物をくれるのではないから、タゞとられたような氣がする。従つて診察の販賣は相等困難な仕事である。

保險会社の外務員は、保險證券の販賣員である。理窟は死亡の危険を保險することといふふうりに、よくわかつてはるるが、さて金を出して引換へに出来る物品は、一枚の保險證券にすぎない。

教育といふものは、はじめ費やすことばかりであつて、利益は遠い将来でないと生れて来ないものである。さういふ性質のものは、一層賣ることが困難である。

殊に知識の程度の低いものは、明日の十銭よりも、今日の五銭を欲する。大學生でも、來週一日休むより、今日の午後休みたいのである。社員のボーナスなども、期末にもらふより、毎月末にわけてもらつたほうが張合ひがある。

これが人間の通有性であるのに、その最も人の好まぬトコロを目標として、無形の販賣をやらうといふ保険や醫者の商賣は、かなり困難な仕事である。それが特に訪問して行はれる場合は、来てくれる客を待ち受けてゐて、しかも有形の品物を販賣する、一般のいはゆる物品販賣に比べて、どれほど難しいかわからぬ。

以下、單なる物品販賣に限らず、外交、訪問販賣に従事する人も含めて、廣い意味の販賣員について、販賣員としての必要條件を述べたいと思ふ。

## 第二 説く人の熱と力

販賣員が、お客に對して受身であつては、とうていお客に行動を起させることは出来ない。かへつてアベコベにお客に説きふせられてしまふだらう。販賣員は特にさうであるが教師でも講演者でも、熱と力がなければ、決して人を説き動かすことは出来ぬ。

人を動かす仕事の中で、最もむづかしいのは販賣である。したがつて販賣に従事するものは、特に熱のある、力の溢れた人間でなければ、成功できないだらう。しかし、いかに熱あり力ある販賣員でも、相手がお客様であるから、チョツト蟲のゐどころが悪いと、成功しさうだつた販賣まで、いくさきくで失敗して歸つてくる。さうすると、ますます精も根もつきはてし、自然に熱も力も一そう出なくなつてしまふ。賣場に立つてゐても、成績が擧がらないと、ますます自信がなくなつて、イヂケて来る。

これが販賣の成績をおとす大きな原因となる。

そこで販賣員を統率する販賣主任のような職責にある人は、部下が常に熱と力を以て仕事に當るように、八方注意せねばならぬ。それには毎朝開店前に、販賣員全部を集めて訓示をしたり、勵ましたりする。販賣員の数が多いときは、賣場同志とか、組同志で成績を比較して、成績のよいものに賞を出すといふ方法も、販賣員から熱と力を導き出すに有効である。

とにかく販賣主任となる人は、絶えず、あらゆる方法で販賣員の激勵をしてやらねばならない。それ以外に販賣主任として成績をあげる方法はない。

客は販賣員の精神状態については、かなり敏感なものである。従つて販賣員にごくわづかの熱と力を缺いてゐたために、失敗に終ることも少くない。だから販賣員のほうに、少しでも商品に對する知識が缺けてゐたり、自分の腕に疑ひや不安があれば、それがスグに客のほうに感じて、客も決心をためらふものである。

販賣に成功するか否かは、一にかゝつて販賣員の精神的態度にあるといふべきである。

もしあくまで『やりとげる』といふ氣分が販賣員のほうにあれば、結局相手にうちかつてやりとげる場合が多くなる。

ある機械商では、今まで販賣員一人につき、一週間に八臺から十五臺の賣上が普通であつた。即ち平均して一週十臺である。今までのさういふ記録から、すべての販賣員は一週十臺を目標にして働くようになってしまつた。その結果、はなはだしく目標から落ちるものもないが、その標準をズツト突破するといふものもない。

そこでこの機械商の販賣主任は、ある週を限つて販賣競争をやつて見た。販賣員は、誰も心の中では、今までの記録を破つてやらうといふ決心で、熱と力があふれてゐた。一週間の終りが來た。そこには一人で二十二臺といふ、今までにはない數字が現れてゐた。

こゝにおいて彼らの心中には『やればカナリいくもんだ』といふ強い自信が植ゑつけられてしまつた。

このつぎの競争には、前の二十二臺のレコードを破つたものには、百圓の賞がかけられ

た。ところが遂に二十七臺の新記録が現れ、遂に三十一臺の記録を作るに至つた。三十一臺といへば、今までの一ヶ月分の成績である、それが僅か六日間で得られたのである。

店員が月給制度で働いてゐるところでは、得てかういふ結果になり易いものである。即ち甚だしく努力はしないでも、達せられる程度の賣上を標準として、年中その位の賣上で満足していかうとする、そんなときに、何か奨励の方法を講ずると、二倍以上の成績があることも少くないものである。

### 第三 説き始めと説き終り

本にもまづ序論があり、つぎに本論があつて、最後に結論がある。最も重要で、分量も多いのは本論であることはいふまでもない。

食事にしても、はじめに吸物がでて、終りに茶菓が出る。しかしホントに食事の目的を

果たすのは、眞中にはさまれてゐる料理であつて、吸物や茶菓ではメシにならぬ。

それと同じく人を説く場合にも、發端があり、本論があり、終局がある。

名所舊跡の案内人が、ベラ／＼と説明する。その文句は相手かまはず、版で押したやうに一定の型にはまつてゐる。即ち文句を丸暗記してシャベツテゐるのである。途中で質問されても返事が出来ない。販賣員たるものは、案内人式の機械的なおシャベリではいけないことはいふまでもない。

相手の出ようによつて、いろ／＼に態度を變へていかねばならぬから、いはゆる臨機應變の用意が出来てをらぬと、思はぬ失敗をする。しかしそれは、主として本論についてであつて、説き初めと説き終りとは、大體いひかたを標準化しておいてさしつかへない。販賣の場合は特にさうである。

販賣員の多くは、本論に主力を注いでゐる。本論の勉強だけは實によくやつてゐるが、發端の終局、即ち『今日は』のキリダシから、終りに現金か、契約書にハンを頂くときの

シメククリの研究が足りない。

訪問販賣で思はぬ失敗をするのは、本論ではなく、かへつて發端と終局、キリダシとシメククリにおいてである。

ハジメとオツリは、大體型式を一定しておいて、暗記するくらゐでいゝと思ふ。

**第一 販賣の發端における販賣員の態度** 販賣員がお客と相對した時は、絶えずお客の態度を見守ることが必要である。そこで、面と面と向ひ合つた最初から、コチラが優勢に出てゐないと、先方の態度を見守るなどといふユトリがなくなる。受け身の應待では、販賣に成功するものではない。客のために、却つてアベコベに支配されて、客がこの邊でキリアゲようと思へば、ドシ／＼話を打ち切りにされてしまふ。

そこで訪問販賣の場合は、この危険をさけるために、發端の文句は大體きめておいて、マゴつかぬようにし、心にユトリを作つておいて、最初から攻勢に出る心がまへが必要である。

保険の外交員が忙しい實業家を訪問する。

實業家は自分の室と、應接室の仕切りのドアから、半身をのりだして『私に逢ひたいといふのは、ドウいふ御用事ですか』といふ。その言ひ方は丁寧であるが、早く斷つて自分だけ事務室に引つ込まうといふ腹がよく見えてゐる。態度にも明らかである。それに自分のあとに、まだ何かの販賣員が二人もまつてゐる。女の事務員もソバで聞いてゐる。

かういふ形勢では、何と切りだしたらいいか、ちよつと見當がつかぬ。

『大分お涼しくなりました』では、『そんなことわかつてゐる』といはれさうである。『保険のことでお話したいのですが』といへば、『忙しいからこの次にしてくれ』とくるにきまつてゐる。そこで保険の勧誘といふ目的をかくして『折入つてお話申上げたいことがあるのですが』といひながら、その人の室へ一緒に入らうとする氣配を示すと、ウマク成功するかも知れない。しかし『今日は忙しいんだが、一體何の話ですか』といつて、ヤハリ半身をのり出したままでは、何ともいへなくなる。

何か賣りに来たのはわかつてゐる。ソコで何とかいはねばならぬのだが、ほかにも外交員が待つてゐるし、甚だ間がわるい。『實は一郎さんに傷害保険をつけていただきたいと思ひまして』と、明からさまにいはざるを得なくなる。その結果は押して知るべしである。

もしこの時、販賣員が發端のキリダシに十分の用意があつて、その實業家が顔を出すやシツカリした足取りで、ツカ／＼と歩みより、『木村さん、お早うございます。今日は御令息のことで御相談したいことがあつて伺ひました。』と切り出したらどうなるであらう。

自分の息子に關する話？ 何だらう。多少は他の販賣員にも氣をかねる。自分の室に案内する氣持になる。或は一郎の友達かな、とも思ふ。

かういふ際に、何でもかでも室に案内されようと思つたら、かうでもするよりほかに仕方がないであらう。

さて室に入つたら、やはり傷害保険の話を引き出すよりほかに仕方がない。

ところが先方では、『何だ保険屋だつたのか』と軽い憤慨を感じる。この時に、もし販賣

員のほうにも、『一郎さんの名前を利用して、一バイ引つけてやつたぞ』といふ心持ちが多少でもそのコトバなり態度に現れると、その軽い憤慨が忽ち強い怒りに變つてくる。

『何だ、人をバカにしてゐる。保険の話なら、またこの次にしてくれ、今日は忙しい』かういつてドアのほうを指されるかも知れない。

一郎さんは自動車の運轉がスキである。そこで『最近自動車の交通事故が大變多くなりました』とキリ出す。一郎さんもイツどこでケガをしないと限らない。體のためには傷害保険、車のためには自動車保険をつけておいたほうが、事故の損害を填補するばかりでなく、事故の際に自分で交渉の任に當る厄介を免かるといふことを、眞面目に眞實味を以て説明すれば、何だかベテンにかけられたといふような氣持で、軽い憤懣をしてゐたのも、その眞面目の態度でヨホド柔らげられてくる。とにかく尋常一様の方法では、部屋に案内される見込のなかつたのを、一郎さんの名を利用して、ヤツと關所を破ることが出来たのである。この罪を贖ふためには、よほど眞實な態度を以て臨む必要がある。いかに勤

誘術は上手でも、部屋へ入ることが出来なかつたら、その術をほどこすすべもない。だからこの發端の部分は、豫め組立て、において、その場にいつてから、まごつかぬだけの用意が大切である。この場合に、少しでもまごついて、うろたへてゐると、その虚につけいられて、面會を断られてしまふ。虚々實々、販賣は眞劍勝負のようなものである。

訪問して目的とする人に逢ふためには仲介してくれる取次がいる。給仕や、受付や、女事務員や、またはその人の秘書とか、家庭ならば書生、女中、奥さん等に對する取つぎのたのみ方も、それ／＼仲介の相手によつて違ふべきであるから、豫めきめておいて差支へない。標準化して型をきめるといふことはいかにも機械的のようであるが、きめておいて差支へないことは、きめておくがよい。

それは結局、相手の態度によつて、臨機應變の處置をとるために、頭を働かすユトリを作つておくためである。

**第二 販賣の終局における注意** 販賣の發端が成功して、本文にはいり、その效を奏し

たら、上手にシメククリをつけて、局を結ぶ必要がある。

このことは第三章において、決心の瞬間、即ち購買の心理的瞬間として説いたが、訪問の場合は、ことに重要である、客の心が九分九厘こちらに傾いて、これは決定近しと見たら、その機を逸せず最後の一節を急ぐべきである。

もし保険の申込である場合は、『それではお申込みねがへますね』と念を押すのでなく、『それでは二十年にいたしませうか、二十五年にいたしませうか』と聞くのである。お客の決心がホボついているのに、それに拘りなく、なほクド／＼と説明するのは、却つて客の興味をそぎ、折角の決心をにぶらせてしまふ。

販賣の終局は、まさに決勝點に入らうといふ一瞬間である。もう一息だと思つて、ちよつとでも氣をぬくと、とんだ失敗をする。面會の序幕で大骨を折り、本論で一と苦勞してやつとこゝまでこぎつけて終幕に近づいたのに、決勝點まぢかだ氣をぬいて、つまづいてしまつては何にもならぬ。



そこで終局における物のいひ方も、あらかじめ研究して、客の心の動きに對する注意をそらさぬだけの用意がなければならぬ。

ことに保険などで相手の署名や捺印を要するものであつたら、ナルベク手軽にいつてのける必要がある。

『これにゴハンを頂かねばなりません』といへば、相手の心には『それは大變だ』といふ反對の觀念が浮く、これで終局だナと思つたら『ドウモありがたうございました』といつてしまふ。それから思ひ出したように『ホンの型式ですが、これにゴハンを一つ……』とゴク軽く切り出す『ナニ、ハン……ハテナ』と、ポケットなどさがしてゐたら『イエ、ホンの型ばかりですから、御署名でも結構です』と一度は轉換しておく必要がある。『イヤ、ナニ家内に持つてこさせよう』といつてくれればシメタものだし、萬一、それなら署名でとなつたら、それでその日は歸るがよい。後日になつて、今一度出かけていつて『實は御署名だけでは間違ひがありません……』とキリ出せば、前の時と違つて、相手の心理に

は、もうソノ保険は俺のものだといふ占有の念があるから、『それならヤメにしよう』などとはいはぬものである。

署名の時も、相手にペンなどを、さがさせてはならぬ、コチラから萬年筆をさし出す、ウツカリ署名や捺印のことでグヅつてゐると、『なほ、よく考へてから、契約書はコチラから送る』などといふことで、スツカリ後戻りしてしまふ。

『正式にハンを頂いてから發送することになつてをります』と改まらずに、『チョットOKして下さい。すぐ發送いたします』と、氣輕に、こともなげにいつて、局を結ばねばならぬ。

ちよつと考へると本論が一番難しいようであるが、慣れない販賣員が一番多く失敗するのは、發端と終局である。

發端でマゴつくと客の信賴を失ひ、終局で下手をすると、反對の觀念が現れて、折角の決心が逆戻りしてしまふ。

## 第四 本論における中心點の發見とその説き方

さて説き初めと説き終りとは、多少機械的にその形式を一定することにして、全力を本論に集中しなければならぬが、本論を進めるに當つて最も大切なことは、中心點の所在を發見してそれを見失はぬことである。

よく大勢集まつて會議する場合などに見ることであるが、甲論乙駁してゐる間に、イツの間にか、問題の中心點を見失つてしまつて、横道にさまよつてゐることがある。殊に座長までがその渦の中に巻きこまれてしまつて、方向がわからなくなつてゐることが少くない。座長はムシロ人々の脱線を防いで軌道にのせていくのが役目なのである。

人を説く位置にゐるものも、決して問題の中心點を見失つてはならない、話は屢々横道にはいつていくように見えても、常に中心點に戻つて來るように仕向けることを忘れてはならぬ。常に中心點にバカリへばりついてゐるのは、無論よろしくないが、離れては戻り

戻つては、はなれるように心がける。これが説くものゝ心得べきことである。

人間の行動の大部分は、本能か習慣がその土臺となつてゐることは、第二章で述べた。おいしいものが食べたい、悲しい、腹がたつ、結婚したい、子供が可愛い、これはみな本能の力である。新聞の社會面を賑はすさまざまの出來ごとは、みなこれらの本能が滿されぬところから起る。本能を離れて人間の生活は考へられない。

習慣の力も、また人間の生活を力強く支配してゐる。

例へば帽子である。『今日は』といつて帽子をとる。それなら帽子をかぶつてゐるのは失禮かといふと、決してさうとは限らぬ。制服の場合はかぶつてゐるのが禮儀であり、婦人は室内でも、許しがなくて帽子をとるのは失禮である。はじめは日よけの目的で發達した帽子を、雨がふつても傘の下でかぶり、夜になつてもかぶる。すべて習慣であつて、理窟で考へると、まことにをかしたものである。

故にすべての刺激は、本能か習慣の軌道にのれば、人を動かす力をもつものである。

ところがこの本能にもいろいろの種類があり、習慣も十人十色といふべく、ドノ本能、ドノ習慣をメドにして販賣すれば、最も力強く相手の氣をひいて、相手を動かすことが出来るかといふことは、ナカ／＼難しい問題である。

商品にはイロ／＼の特色がある。このうちで相手の本能または習慣にピッタリと一致する點があれば、それを販賣の中心點といふ。

販賣員は、自己の取扱ふ商品のなから、早くこの販賣中心點を發見して、相手によつて、最も適當な販賣中心點を見定め、ソノ一點に説き方を集中せねばならぬ。

いくらくど／＼しく説明しても、客がホントに動いてくれるのは、販賣中心點が相手の心にふれたときである。

例へばこの頃電燈線に接続して使ふ電気時計が賣出されてゐるが、その販賣の中心點はドコにあるか。左に製造者の廣告文の中から、販賣の要旨と見るべきものを抜いて見よう。

- 一、使用法極めて簡單、電燈線につなぎさへすればよい、まく手間はいらぬ。
- 二、電燈會社が時のサービスをしますから、時間を合はせる必要がない。
- 三、機械は油と一緒に密封されてゐるので油さし掃除の必要がない。
- 四、電力は二ワット位で、殆どいふに足らぬ。
- 五、時間は正確である。
- 六、普通の時計のように音がしないから、寢室、書齋、病室向きである。

かように六つの特色が順序に並べてあるが、これは果して販賣の中心點として重要さの順に並べたものであらうが、頗る疑はしい。これはムシロ家庭、工場、病院といふ風に需要者別に見出しをつけてそれに適した販賣中心點を強調した方がよい。例へば家庭向きには、手数のいらぬこと、工場向きには、時間が正確ですべて同じ時間をさすこと、病院向きには絶対に靜肅であることなどを中心として宣傳すべきである。お客が長い文章を一から六まで丁寧に読んでくれると考へるのは大まちがひである。

扇風機は方々の会社から賣出されてゐるが、素人目にはドコのもあまり變りない。目につくのはガード形だけである。自家製品の特徴として左の六ヶ條を挙げたとする。

- 一、消費電力が少なくて風量が多い。
- 二、騒音がない。
- 三、ガードが美しく丈夫である。
- 四、仕上げが優秀である。
- 五、部分品が融通性に富んでゐる。
- 六、堅牢で永年の使用に耐へる。

これだけの特色ならば、他の会社の製品も宣傳しさうな事柄ばかりである。何か他社の製品に見られない特色で、人間の本能や習慣に、ビタリと來るような點を捉へて、それだけを目標として宣傳した方が、色々のありふれた特徴を數多く並べるよりも効果が大きい。かりに外交販賣について、これら六つの特色を順に説明したダケでは、決して販賣員とし

ての成功は望まれない。

要は根本的なこと、枝葉に屬することゝをハッキリ區別して、その根本的なことにネタヒを集中するにある。工場では方々の時計が一致してゐることが根本的に必要なことで、音がしない、静かであるといふことは、枝葉のことであり、ムシロ不必要なことである。色々なことに人の注意を散らすよりも、根本的なことに射撃を集中すべきである。

#### 第五 賣り手として説く場合の注意

終りにあたつて、販賣員として、特に注意すべき事柄、いひかへれば賣上を増進する秘訣を列挙しておく。

一、販賣の發端と終局は一定すること。これは大體において一定しておいて差支へないものである。この發端と終局とに、どつちがうかなどと思ひまどつてゐると、お客の注意と興味とをにがしてしまふおそれがある。ことに最初の一句などは、前以てチャンと用意

しておく必要がある。

二、攻勢を失はぬこと。販賣は一種の戦争である。軍隊の典範にも、戦に勝つの要は、常に攻むるにありとされてゐる。決して受け身になつてはならぬ。先方が質問して来たのは、コチラが受け身になつてゐる時である。「色はドチラがいいでしょうね」と聞いて来たら、「さうですね」と考へこんでゐてはいけない。すぐに攻勢に立直つて、逆に「ソレは御趣味にもよりますが、お宅の装飾は何色が基調になつてゐますか」と、再び攻めるのである。相手が受け身である間は、コチラはつぎの作戦を考へることが出来る。

三、要點を先に、枝葉を後に。懐中電燈のほしくない人に、電池の永持ちすることを、クドクドと説明してもムダである。

四、なるべく商品を手にとり、または客の手にもたせて説明せねばならぬ。現物なしの説明は相手の頭にハツキリは入らず、抵抗が多い。

五、なるべく具體的なコトバを用ふること。抽象的な、漠としたコトバは、人の慾望を

起す力がない。「何を差上げましょうか」といふより、「おスシでもとりませうか」といふとズット人を動かす力がでてくる。「賣れゆき飛ぶが如し」といふより「すでに五萬個突破」といふほうが力強く、さらに「昨日までの賣上、五萬二千六百八十一個」といへば一層眞實性をおびてくるので、人を動かす力も強い。

六、お客を愉快にすること。人は愉快であるときに大いに活動する。氣持のよいときには、自然に買物も多くなる。ある百貨店での調査の結果は、福引に當つたお客は大部分がまた店内に引返したといふ。これも愉快になつた時に、また購買の衝動にかられたのである。相手を愉快にすることは少しの注意で出来ることである。客の顔とナマエをよく結びつけておくと、二回目の客でも、決して名前や住所を尋ねないですむ。客のほうでいほうとしても、「イエよく存じ上げてをります」といつて、ドシク傳票をかくくらゐの心がけがほしいものである。客のほうでは、今度で二度目なのに、もうナマエも住所も覚えてくれたといふので非常に嬉しいものである。この嬉しさが精神状態を支配して、買物に

導く効果がある。

七、客に肯定的態度をとらせる。いかなる場合でも、客に否定の返事をさせるような問を出してはならぬ。「長く持つほうがおよろしいのですね」とか「おネダンは二圓くらゐでよろしいございますね」といふように、先方は必ず「さうです」といふ返事のもらへるような聞き方をする。決して「長くもつのでなければいけませんか」などと聞いてはいけない。順次に肯定的態度をとらせると、最後の買ふ買はぬのセトギワへ來ても、否定の返事ができなくなるのが人間の通有性である。

八、イツでも切上げられる用意をしておくこと。店員によると、自分の知つてゐることは、一應シヤベツテしまはぬと気がすまないのがある。しかし客によつては、その途中で購買を決心してゐるかも知れない。また、最初から買ふと決めて來てゐるのかも知れぬ。さういふ客に對してまで、クドクとシヤベルのは、却つて客の興味をなくしてしまふもとである。心理的瞬間をとらへることは、販賣員の努むべき大切なことである。

九、適當に笑ふ材料を提供すること。あまり駄ジャレでも困るが、軽いユーモアで、時客と一緒に笑ふように仕向ける、一緒に笑ふといふのは、味方同志であることを意味する。敵味方は決して一緒に笑ふことが出来ない。下品にならぬ程度で、シヤレや冗談をまじへて、客の笑ひを促すと、早く購買が決定するのである。

一〇、論争は絶対にいけない。販賣員のなかには氣の強いのがゐるで、よく客と議論するのがある。しかし「お客は常に正しい」と考へて、決して客を負さうとしてはいけない。たとひ客のいふことが見當はづれであつても、理不盡なところがあつても、ムキになつて反對してはならぬ。一旦は先方のいふことを肯定して、靜かに自分の考へを述べる。そしてその時もあまり自分の考へだけを述べずに、一句一句相手の共鳴を求めて、結局は客の口から、コチラのいはうといふ説をいはせるように仕向ければならぬ。何事でも、相手に花をもたせる態度でないと、人を説くことは難しい。議論するとなると、どちらかが勝たねばならぬ。客を負かしてしまつたのでは、商賣にならない、議論は對等のものゝ間のみ

許されることゝ知らねばならぬ。

## 第五章 説き方のいろく

### 第一 おどかす法となだめる法

一、捕へるよりは釣れ、相手を動かすに、ナダメすかす法と、棒でナグル方法とある。ナグルのも一つの方法であるが、猛獸などを馴らす人の話を聞くと、ムチよりも食べもののほうが有効だといふ。食べものを與へて馴らせば、ドンナ猛獸でもなついてくるといふことである。

この二つの方法は結果においては、著しいちがひがある。

ムリに働かせられた場合は、仕方なしに働くのであるから、最少限度の働きでゴマかしておく。その間は仕事をするのも不快である。従つて早く疲れが出る。

この反對に、巧みに獎勵されると、われくは一所懸命、仕事にはげむ。その出来榮えに誇りをもつ。仕事を愛するから疲れも少い。

單に經濟的の立場から比較しても、ナゲルよりは、ナダメすかすほうがトクである。

魚を釣るのは、餌で魚をおびきよせるのである。よく『アイツに釣られてしまつた』といふように、釣られるほうは、ウツカリおびきよせられてしまつたのである。だから魚を釣らうと思つたら、おどかしでは、決して釣れるものではない。後から追ひ廻してゐるのは、釣るのではなくて、捕へるのである。まづ釣らうと思ふ魚の嗜好に合ふように、餌をえらばなければ、釣れるものではない。またその嗜好も、釣の季節々々によつて變るから今月はよく食つた餌だから、といつて、來月もよく食ふとは限らない。かように魚の心を動かすのも、人を説き人を動かすと同じように、特殊の習慣と本能についての知識が必要であるばかりでなく、その習慣を實地に開發するだけの特別の刺激を與へることが必要である。

もし相手が少しも變らないものならば、同じ刺激には必ず同じ反應が現れるに相違ない。ところが、相手に何か變化があつたかどうか、それを知ることが甚だ困難である。

果して相手が頭痛がして不快なのか、昨夜眠られなかつたので、イラ／＼してゐるのか、財布を落して御機嫌がわるいのか、それとも株が下つて悲觀してゐるのか、外から見ただけでは、サツパリわからない。

従つて人間を相手にして、これを動かしていくことは、決して完全にいくものではないが、全然見當のつかぬものでもない。ある程度までは人を動かしていく法を研究することが出来る。そこで心理學の研究が必要になつてくる所以である。

二、人は記號でも動かされる。そこで人は單に物によつて動かされるばかりでなく、いろいろの記號によつても動かされることを知らねばならぬ。

例へば、果物を見て食べたいといふ食慾がおこり、食べるといふ行動に移る、しかし果物の實物の代りにその果物を代表する記號を示されても、また同じような結果になる。フ



ルーツバーラーといふ看板を見ると、はいつて何か食べてゆきたいと思ふし、人が果物の話をしてゐても、やはり食べたいと思ふ。

人の話、文字、畫、音、數字、圖表、さういふ記號によつても人は動く。

これを記號的刺激といふ。

甲野といつて、トシはもう大人になつてゐるが、精神能力は七つの子供ぐらゐるしかない男があつた。百姓の手傳をしてゐるが、ある朝のこと、急にその男は『今日は耕やしに出たくない』といひ出した。親方は困つたことをいひ出す奴だと思つて、叱りつけて、ムリにでも手をひつぱり出させて、働かせたかつた。

しかし彼はその方針をとらず、『工合がわるかつたら、早く家へ歸つて寝たらどうだい。早くよくなつて、また田を耕してくれないと、ほかのものぢや、君のように、まつすぐなウネは出来ないからね。君がゐないとホントに困るんだヨ』さういつて親方は、さも困つたようにして出ていつた。

しかし甲野は、別に家に歸らうとしなかつた。二度目に逢つた時、親方はまた言つた『甲野や、家へ歸つて寝たらどうだい。早くよくならないと困るよ、ほかの人では間に合はんからね。一日も早くよくなつてくれなきや』といつた。しかし甲野はヤハリぐすぐしてゐた。三度目にまた同じことを繰返していつた。すると甲野は、『大分具合がいいからねんでもいいだ。おら、コレから働くだ』といひ出した。

それから甲野は一日中、口笛ふきながら耕やした。ウネはいつもよりも眞つすぐに出来た。しかもいつもより立派に、澤山できた。彼の心には少しの不平もなく、ブツ／＼いつたり、スネたりもせず、チャンと仕事をした。

甲野の心にはドンナ變化が起つたのであらうか。

お金や、お菓子や、洋服のような實物で誘つたのでも何でもない。たゞコトバといふ無形のものゝ働きによつて甲野の心を動かしたのである。『君がゐないと困るから』といふコトバには、何らの市場價值もない。お菓子のようにたべるワケにもいかないし、洋服のよ

うに人に見せるワケにもいかない。物理的にいへば空気の波が、甲野の耳の鼓膜を動かしたにすぎない。しかし、その空気の波動には、特別の意味がついてゐた。即ち、記號的の刺激である。甲野はその刺激を受けて、『おれはエライ、役に立つ人間なんだ。親方に認められてゐるんだ』といふことがわかつたのである。

一言でいへば、甲野の自我は擴大されたのである。彼の自我にインフレーションを起したのである。甲野はカナリの低能であるが、それでも、この記號的の刺激を理解して、一日中田を耕やす氣になつたのである。犬や猫はドンナに利口でも、人にすゝめられて一日中働く氣にはなれない。

## 第二 選舉運動のいろく

一、選舉運動に、泣き落とし戰術といふのがある。貧乏候補を看板にしてゐる候補者は、政談演説會などでも、政見はソツチのけにして、頻りに貧乏だから何とか助けると思つて

投票してくれと頼む。

『私は御承知の通り金がないから、極めて不自由を忍んで運動してゐます。然し乍ら諸君！政治家が金持になつたらたとひ證據がなくても之は利權あさりをしたのだ。私は貧乏は潔白の證據だと信ずる。どうぞ皆様金力のない私を是非一度は當選させて見て下さい。切に切に皆様の清き一票をお願いします』

たのまれたほうでは、『あの貧乏人が落選でもしたら、可愛さうだ』といふので、氣の毒がさきに立つて、つい投票してやる。人の苦痛を見ると可愛さうだ、助けてやりたいといふ隣人愛は、人間の持つて生れた本能の一つである。

この選舉運動は、本能を目標としての運動の方法である。

なかには巧妙な演説で選舉に成功するものもある。演壇に立つと、はじめから終りまで悲憤慷慨ヤケに卓を叩いて大聲をあげる。理窟に合つてゐるようが、るまいがそんなことはどうでもよい。時々理窟らしいことをいつては、かくの如くして國家の將來を如何せんや

などと二三度叫ぶと、聴衆はツケもなく感激してしまふ。しかし理窟の上でナルホドと思つたのではない。かういふ演説は速記にとつておいたとして、あとで読んで見て、何のこゝとやらサツパリわからぬであらう。その證據には、同じ聴衆が反対派の演説會へいつても同じように巧みな辯説でまくし立てられると、全く反対の説であるにも拘らず、同じようにナルホドと感心して歸つてくる。

これも理窟から攻めていくヤリカタではなく、感情に訴へるほうであるから、本能を目標とした運動の一種である。

はなはだしい選挙運動になると、買収といふのがあつた。戸別訪問がまだ許されてゐた時には、よく運動員の歸つたアト、座ブトンをめくると『寸志』とか『御車代』などと書いた金一封が出て來たりしたといふ。かういふものを貰ふと、別にその人を偉いとも何とも思つてゐないが、折角金までくれたのに氣の毒だからといふので、その人に投票する。これは利慾の本能に訴へる運動である。

二、また投票する側からいふと、多年の習慣から、必ず誰に投票するといふ人があつた。別に政見がどうの、候補者の人格がどうと比較して見るのでもなく、多年の習慣から、さう決めてゐるのである。

これは習慣による運動の一種である。

三、また、投票日の朝までは、別に誰に投票しようとも考へず、何となしに投票場の入口まで來て、ふとある人の立看板を見て、何の考へもなしにその人に投票する。

これは感覺運動の場合であり、投票用紙に向つて、ふと頭に浮んだナマエをそのままかけば、これは觀念運動である。

四、ところが選挙運動には、以上のほかに、意志運動に訴へる方法も考へられる。

これは最も合理的な、正に堂々たる運動であつて、金錢によらず、悲憤慷慨もせず、ただ自分の政治上の理想なり意見なりを、文章や手紙や演説で、選挙民に通じて、選挙民の思慮判断に訴へて、ナルホドあの人政治的意見が最も理に合つてゐる。あの人に投票す

べきだと思はせるのである。

これは即ち、意志運動によつてされた投票である。

かように、販賣や廣告の場合に、人を動かす途は、ふた通りにわけられる。一つは本能に訴へるのであつて、訴求から反應までは、極めて短い。これに反して意志運動は、人の理性に訴へ、思慮判断に訴へて最後の決定を得るのであるから、その途中はナカ／＼複雑であり、かつ道が遠い。

理痛で人を動かすのは、非常に骨が折れるが、泣きおとしや拜み倒しなど、感情に訴へて人を動かすのは、きわめて容易である。

この二つの道のいづれを選ぶべきか、それはその商品や相手の性質によつて、一概には決められない。また必ずしも一方だけの道でいくべきものとは限らない、ある點までは感情で動かしておいて、あとを理痛でしめるとか、はじめは理痛で攻めていつて、いきつまつた時に感情に訴へて解決するなど、いろく／＼の場合がある。

たとへば呉服屋で奥さんが反物一反の買物にあれこれと迷つてゐるとき、これは品が丈夫で色がさめず、洗つて縮まずなどと理痛をならべても、なか／＼決心がつかぬ。かように理痛がいきつまつたとき、『それにこのお柄はこれ一反しかありませんので』といふと、この一反だけといふのが、女性の本能を刺激して、『ソレナラ人にとられぬウチに……』といふので、たちまち販賣が終つてしまふ。

これは理痛と感情を巧みに織りませた場合である。

かように人を動かす道は、直接にいく近道の方法——即ち感情に訴へる方法（これを直接法とよぶ）と、理痛でいくマワリくどい道（これを間接法といふ）とがある。

しかし、これは單に便宜上二つにわけたのであつて、實際に人を動かすには、この二つを巧みに織りませていかねばならぬ。その方法を學んで販賣の上に應用するのが、販賣心理の研究である。

第三 感覺に訴へて説く法

すべて具體的に説きすゝめるほど、相手を動かす力の強いことは、いふまでもない。感覺的であればあるほど、刺激の力は強くなるものである。

今東京郊外の文化村にある土地家屋の販賣員が、夫婦に子供二人位の家族で、アパート住ひをしてゐるのを目かけて、賣込みにいつた場合を考へて見よう。まづ土地家屋の買入をすゝめるには、つぎのような談話が必要であらう。

一、御主人でいらつしやいますか。今木村さんともいろく御相談して來たところなのですが、どうもこの邊は自動車は危いし、遊ぶ場所はなし、お子供たちを、日當りのよい風通しのよいところで遊ばせたいと仰しやるので、文化村のことを御話して來たところですよ。

二、中村さん、木村さん御夫婦もかねてからお子さん方に、安心のできる遊び場所を作

つてやりたいといふ御考へで、文化村といふ小さな住宅地を設けられたのです。

三、中村さんや木村さんの外に、あなたのような方が加はつて下さると、教會もでき、教員と父兄の懇談會もでき、クラブもできて、婦人達は御友だちになり、御主人たちも仕事の上で何かと都合のよいことだと思ひます。

四、場所は南向きの傾斜地で、小さくまとまつた住宅地です。東京驛から四十五分、電車は三分おきにでます。

五、もう教會も學校も幼稚園もできてをります。

六、家屋はライト式、ニツボン式、文化式など、大小いろくできてゐます。いづれもお庭を廣くとつてありますから、子供さんのためには十分の遊び場所になり、奥さんの園藝をなさる場所も澤山あります。

七、もう一年半ばかりの間に、百五十家族も移轉して來まして、立派な閑靜な村ができてをります。

八、ゴルフコースも近々五キロバカリのところに開かれることになつてをります。

九、御説明申上げるまでもなく、地價はドン／＼上る一方ですが、今のところ少し相場が下向いてゐますので、かなり御安く差上げられます。これが一年もたつて景氣がでますと、かなりねがさのものになります。

一〇、出来上つた家屋にいろ／＼の式がありますので、このつぎの日曜の午後にも御案内しようと思ひますが、二時頃では如何でせう、坊ちゃん嬢ちゃんも御一緒に……

この場合における販賣の中心點は、子供の安全と健康とである。子に對する親の愛といふ本能を主題として、販賣の話をすゝめてゐることは明かである。そして初めに友人の名前をだして、二人に共通した知人のあることを明かにしたのは、親しみと信用とを得る上に極めて賢いやり方であつた。それから文化村に關する説明はカナリ具體的であつて、一相手の興味と慾望を起すに十分であつた。この第一回の會見においては、賣るのが目的ではなく、つぎの日曜にいつて見ようといふ氣を起させることが直接の目的であつた。從

つて、この販賣員は第一段の作戰において十分の成功を見たといつてよい。

また實物とか見本を持參し得る場合には、なるべくこれを用意して、スグこれを相手の手に渡して、説明する間は手に觸れさせておくのも、相手を動かすに有效である。自動車ならば、自分で動かして見るといふことが、慾望を起させる上に大いに力となるものである。

練れた訪問販賣員が、ある邸宅を臺所から訪問して、大變便利なユワカシの注文をとらうとして來た。運よく奥さんが臺所にをられた。そこで、この訪問販賣員は、『奥さん、今日は非常に御便利な機械を見て頂きに伺ひました』さういつてその品物を奥さんの手に委せてしまふ。そして販賣員は、ス早くポケットから鉛筆とメモをとり出して、何か書くフリをした。かう身がまへられると、奥さんのほうでは、一寸戻す折がない。そこで十分に效能を述べはじめ、『チョット奥さん、その右のハンドル、ソレ／＼それを右へ、さういふふうに通すと、ちようどヨイカゲンのお湯が出るのです』といふふうには、販賣員が自ら

動かして見せずに、奥さんに教へるようにして、知識から興味と行動を同時に導き出す。これは販賣法として、巧みなヤリカタである。

客がその見本に見入つてゐるときには、ソバから、カナリ突込んだすゝめ方をして、大いして抵抗を起さない。これは意識がその商品なり見本に集中してゐるために、傍から何といはれても、そのコトバは意識の中心からはづれて、いはゆる周邊部に落ちる。そこで却つてそれが力強い暗示となつて働くのである。

即ち注意が商品に集中してゐるために、直接の勧誘をしても、それが暗示的の効果をもたらすのである。

感覺的の表現は人に快感を起させ、延いては人に行動を促す力をもつてゐる。意識を以ては、これを左右することが困難であるから、暗示と同じ働きをする。販賣の場合には、有効な手段の一つである。

#### 第四 本能に訴へて説く法

前の説明によつて人の感覺に訴へ、實物に接せしめて決心を促す方法に對して、本能に訴へる方法がある。

本能とは、われ／＼の種族全體のもつ經驗である。富士に登つたといふ經驗は、その登つた本人だけの經驗だけであるが、腹をたてたり見榮をはつたり、子供を可愛がるのは、その個人だけが習得したものでなく、生れつき人間として持つてゐる、共通の性質である。即ち、祖先以來、何代も何代も經驗を重ねた結果、人間の共通性質として、さういふ傾向が次第に發達して來たのである。

かようにして發達した經驗であるから、個人的の經驗と違つて、その力はきはめて根強きものである。

説明によつて、買ひ手に買ふ決心をさせる方法は、その買ひ手個人の經驗に訴へるので

あるが、本能に訴へる方法は、人間全體を目標とするのであるから、多くの人を一時に動かすことが出来る。

また、説明による方法では、相手がナルホドといつてくれるまで、根氣よくねばらねばならぬから、相當の努力と時間がある。しかも相手によつて、その方法を變へねばならない。その人の教育程度により、年齢により、性別により、必ずしも同じ説明方法ではいかぬ場合が多い。人は個人的經驗の廣さと深さが異なるからである。

ところが本能に訴へると、その反應がきはめて早く、すべての人が一様に動く。

あなたの美をより輝かしくする××白粉

といふ廣告では、女性の美への本能が強く刺激される。

『お嬢さまにはコチラのお帽子は大變よくお似合ひのようです』といはれると、品がよいとか、型が新しいとかいはれたよりも強く母性愛の本能を刺激して、購買の決心が早くつく。

### 第五 暗示によつて説く方法

さきに例にあげたように、『××様では、この××を御愛用になつてゐます』といはれると、××さんが使つてゐる位だから、といふ信用のほかに、××さんが使つてゐるといはれると、その人が買ふに至つた購買の心理的過程と、自分も今その人のたどつた心理的過程の、解決點の一步前まで來てゐることを感じて、忽ち『購買の決心』に到達してしまふのである。

われ／＼が決心するといふのは、頭の中に對立してゐる二つの觀念の、どれか一つをすて、一つをとることである。買ふと決心したのは、今まで買ふといふ觀念と買はぬといふ觀念との二つが相對立してゐるところが、買はぬの觀念をすて、買ふの觀念だけが残つたのである。そこで買ふといふ觀念にジャマする反對觀念がなくなつたので、その觀念は直ちに行動となつて現れることが出来る。



すべてわれ／＼が、何か一つを觀念して、それが行動に現れるまでに暇がかかるのは、その間は何かジャマをする他の觀念があるからである。そのジャマモノがなくなると、觀念がたちまち行動となつて現れる。

そこで販賣の場合に、お客が決心のつきかねてゐるとき、即ち決心にまで至つてゐないのは、二つの觀念の對立してゐるためであることは明らかである。一つの觀念は勿論、買ふといふ觀念であり、も一つは買はぬ理由である。

そこで逸早く、その買はぬ理由、即ち買ふ決心をジャマしてゐる他の觀念をとりのけることを考へねばならぬ。

客が呉服の賣場で、さんざん散らかしてさがしだした結果、やつと一つの柄を選び出した。しかし、まだ容易に決心がつかない。そのうち、連れて來たコドモは、あきが來て、『母ちゃん、アツチいかうよ』とせがむ。こゝでホツておけば、客は購買を見合せるであらう。ところが、さきほどから様子を見てゐた、その賣場の店員は、この時近よつて來て、

『奥様お裏も御入用でございましょう』といつた。

いかにも表はその柄に決めてあるかのような口調で、『この表にはこの裏がよろしいでしょう』と、裏の選定にとりかゝつた。

すると奥様は、この暗示にかゝつて、もうその柄を買ふと決心するのを妨げてゐた反對觀念はなくなり、裏まで一緒に決定してしまつたのである。

百貨店が店員教育のとき、お届品の承り方といふうちで、カサの大きなものには、『お持ち歸りになりますか』とお聞きすること。『お届けいたしましょうか』と問ふべからずと教へてゐる。これも暗示の一種で、お届けいたしましょうかと問へば、『ウン、届けてくれたまへ』と答へる。お持ち歸りになりますかと聞かれても、やはり『ウン、持つていく』と答へる。これは暗示によつて、觀念から直接に行動に現れるのである。

百貨店では、なるべく品物は持つて歸つてほしい。お届にはそれだけ餘分の經費がかかる。そこで『お持ち歸りになりますか』といふ暗示を用ひるのである。ところがお客には

まだ、その品物はかなりかさばつて重いぞといふ觀念はない。そこで反對觀念が薄いとこ  
ろへ暗示が来るので、他愛もなくこれにひつかかる。あとで『こりやあ、少し重いぞ、届  
けてもらへばよかつた』と思つてもアトの祭である。しかし自分で『持つていく』と答へ  
たのだから、誰にも文句のいひようがない。

### 第六 理窟に訴へて説く法

買手がその品物について、何か理論上の疑ひをもつてゐるときは、理窟に訴へ、説明を  
用ひて成程と思はせることが必要である。しかし理窟をいふのは、買手がその品物に對し  
て慾望をもつてゐるときダケに限るもので、欲しいと思はぬ人に理窟をいふのはムダなこ  
とである。メガネをかけない人にとつては、どんなに上等のメガネを賣つてゐようと何の  
關係もないことで、従つて説明を聞く必要もないワケである。特許があり、價も安く、眼  
のために非常によいとしても、メガネをかけぬ人には何の興味もない。そのメガネが私の

本能なり習慣なりと結びついて來ない限り、メガネは私を動かす力をもつてゐない。しか  
し私の眼が亂視又は軽度の近視であることが證明されて、かけた方がよいといふことにな  
れば、大いに興味をもつて理窟に耳を傾けるであらう。或は子供にメガネを買つてやる必  
要が迫つてゐるとか、何かしら人性の必然に觸れるところがなくては、慾望は起らない。  
従つてこれに關する理窟も耳にはいらぬ。

簡単な印刷機の實演をして賣つてゐる、現在は決して、印刷機の必要に迫られてはゐな  
い。しかし手際よく簡単に印刷してゐるのを見ると、年賀狀を自分で印刷して見ようかと  
いふ氣を起す。これを名づけて衝動的慾望といふ。大抵の販賣は皆この衝動的慾望が土臺  
になつてゐるといつていい位である。

衝動性の慾望によつて物を買つたときは、明かな理論が缺けてゐる。しかし後から理論  
を作ることができる。多くの場合、自分も後からつけた理論であるといふことに氣づかず  
に、滔々と理窟をのべることがある。

販賣に際し、理窟を必要とするのは、大凡そ左の如き場合であらう。

一、専門家に賣る場合には理論をいふ必要がある。例へば印刷業者に印刷機械を賣る場合には、感覺に訴へる方法ではダメである。必ず機械の效能、堅牢、安價なることについて、計算上、明かなる理論を示さなければならぬ。

二、新しい商品を賣りだすときには、理窟によつて説明する方が都合のいゝことが少くない。新しい商品に對しては誰も理解をもつてゐないのであるから、これを理解して買つて貰ふためには、その品の優秀、便利、必要なことなどを理性に訴へて納得させることが必要である。廣告では、かように理論に訴へて説明する廣告を教育廣告又は説明廣告といつてゐる。教育廣告といふのは、それによつて新しい知識を社會に與へる働きをするからである。

三、ネダンの高いものには、理論に訴へて説明する方法が適してゐる。例へば自動車とか土地家屋などは、普通衝動性の慾望にかられて買ふ性質のものではない。よく考へてか

ら、それも相當の時間をかけて考へてから買ふものであるから、理論的の説明を加へて販賣するに適してゐる。

四、他製品に比して高い場合には、その高い理由を説明する必要がある。例へばこの萬年筆は普通のネダンよりも五割も高い。それはかういふ特殊の装置がしてあるので、そのために高い、その代りこの點は他の普通の萬年筆の企て及ばぬ特色であるといふ風に説明することが必要である。

五、競争が烈しい品物であるときは、理論を説明することが必要である。競争が烈しいといふことは、よく賣れる商品ではあるが、同業者が多いといふことを意味する。かういふ場合には、その商品そのものを賣るための言葉は必要でなく、ムシロ自家の製品が他の製品に優つてゐることを明らかに説明することが必要である。例へば前に出した扇風機の廣告の如きはそのいゝ例である。今日では扇風機の便利と必要とを強調する必要はない。そのマークの製品がよくて安いことを理論的に説明して納得させるより外に方法はないの

である。

時計はありふれた商品であるが、前に出した電燈線につないで動かす電気時計は一種の新製品と見ることが出来る。新製品としては、説明を主とした販賣が必要である。しかし同種商品同志の競争は、マダ烈しくなつてゐないから、電気時計としての説明をすればよい、他の電気時計よりも優れてゐる點を強くいふ必要はまだない、だから前に出した廣告文などは他の電気時計にもそのまま使へる位に一般的なものである。

六、お客の中には、理窟で合點がいかないと、買物をしない人がある。一つは性格にもより、一つは職業にもよる。また仕入係の中にはさういふ夕チの人が少くない。理窟でなるほどと思はなければ、決して買はないといふことを、得意にしてゐる人に對しては、理窟をもつていくより外にしようがない。その代り、筋の通つた理窟さへもつていけば、買つて貰へるのであるから、却つて販賣がラクであるともいへる。

理窟として最も代表的なものは證明である。幾何學では定理を證明する、人はこれをよ

んで『なるほど』と思つて納得する。販賣上にこの證明を利用する方法が三つある。

(一)は保證である。數字で保證をつけると、買ひ手はその品物に對して信念を起す傾向がある。例へば自動車のゴムタイヤを賣る場合に、普通の用ひ方で四萬キロは保證しますといへば、賣りだす前に試験して四萬キロもつことを證明したに相違ないと考へ、それを信する心がおこる。

或ストアでは、五大百貨店のドコよりも安いと廣告した。誰も一々調べて歩くワケにはいかぬが、さういふ廣告を大ビラにしてゐるところを見ると、キットさうだらうと考へる。そして没批判的に『安い』と信するようになる。事實においては、百貨店の方に安い品があるかも知れぬ。タマにはそれを發見する人もあるであらう。しかし大多數の人は、ドコよりも安いといふ保證を信するのである。

つまりこの方法は、商品を實驗によつて證明する代りに、實驗はお客に委せて、その結果に對して『保證』を與へるのである。