

仕事と論語と蕎麦打ちが大好きな月本康寅がお届けする

# たんぽぽ通信

◆集客・営業・広告・販促・マーケに役立つビジネスコラム 2018年2月2週号

## ■集客・営業・広告・販促に役立つ心理マーケティング

### ■『原因不明』

「“原因だけ”あるいは“結果だけ”よりも“原因と結果”をセットにして情報を処理したほうが、脳はより満足度が高いと気づいたことはないだろうか？」  
（「90秒で好かれる技術」ニコラス・ブースマン著）

人は「原因」を知りたがりです。

もし、あなたが病気になったとき「原因不明です。理由は分かりません。」と医者から言われたら、腑に落ちないはず。満足しないはず。

でも、医者から次のように言われたらどうでしょうか。

「ここ数日の気温の変化に身体がついていけなくなったためでしょう」

「日頃の疲れがでたのでしょう」

おそらくこのように言われると「原因不明です」と言われるよりモヤモヤした感覚は少なくなり、受け入れやすくなるはず。

このように原因となる理由らしきものを与えられると、なぜか人は満足します。

そのため商品やサービスを説明する時にも結果だけでなく、原因となる要因やその理由を一緒に述べたほうが、お客様の満足度が高くなります。

つまり

「味は最高です。」

と結果を述べるだけでなく、

「食べてみれば分かります」

といった原因不明の説明ではなく

「三崎港で今朝水揚げされたばかりの魚を買い付けたので、味は最高です。」

と伝えることでお客様の満足度が高くなるということです。

●本記事は契約のうえ、ビジネス心理学講師・酒井とし夫さんが寄稿しています。



私の約束

リフォームの提案は、お任せください！

知識と智恵と豊富な経験で、必ずあなたの悩みを  
ズバリ 解決します。

月本建設（株）代表取締役 月本康寅

電話/086-275-0676

FAX/086-275-5267

メール tsukimoto-cop@wind.ocn.ne.jp

ホームページ

月本建設

検索

4つの資格のプロ  
だから安心です！

1級建築士

1級建築施工管理技士

1級土木施工管理技士

宅地建物取引士

「頼んで良かった」( ^ v ^ ) と言われる会社です！