

# 「脳」で変身 ぱちんこ店

## 「みんなの健康広場」に

諏訪東京理科大学教授  
日遊協理事

篠原菊紀

### 第6回

# 脳の「くせ」に合わせて 接客力をアツプしよう

まずは「目による表情読みテスト」にチャレンジしてみてください。写真の女性は、どんな気持ちだと思いますか？

4つの選択肢の中から直感的に選んでください。

## 眼を見て表情読む 面白いテストです



- A：ウンザリしている
- B：見下している
- C：悲しんでいる
- D：興味を持っている

「目は口ほどにものをいう」などといいますが、実際目は情報伝達の上で大きな役割を果たしています。たとえば私たちは大

きな白目を持っています。これは動物の中ではかなり特殊ですが、この大きな白目を持ったおかげで、黒目だけの場合より他人がどこを見ていのかがよくわかります。

その結果、猛獣などに襲われたとき注意を共有でき生存確率が上がったのではないかと、互いが視線を共有することで高い集団的な力を得たのではないかなど、目による情報伝達力が上がったことで進化的な優位性が獲得されたと考えられています。

## 共同注意によって 事象を共有できる

個体発生は系統発生を繰り返す。乳幼児も成長に伴って、おかあさんなど目の前の人に向く方向を追うようになっていきます。視線の方向を感じて自然とそちらを向くようになっていきます。こうした現象を共同注意と呼びますが、この共同注意によって子どもはお

かあさんが注意を向けている出来事や事象をおかあさんと共有し、その経験や感情も共有していきます。そうして共感力やコミュニケーション力が育っていきます<sup>(1)</sup>。

さて、冒頭のテストですが、これはNHKのSHIBUYA DE EP A（ロンプーあつしさんとケシコバさんがMC）という番組で、「恋愛持続力を知ろう」という企画があり、番組と共同で作ったチェックリストの一部です<sup>(2)</sup>。目から相手の気持ちを読み取ることは重要、その力がなければ、恋愛持続は困難だろうというわけです。モデルは今松山局にいる塚田愛アナウンサーでした。

## 正解はあります 文句言うのは男性

さて正解ですが、B「見下している」です。こういうと、こんな問題に正解なんてあるのか、表情なんていくらでも作れるじゃないか、とおっしゃる方がたくさん出てきます。特に男性の方。確かに正論です。が、残念ながらこの手のテスト、実際に大人数で行うと7割以上の人が同じ答えを選びま

す。そういう意味で「正解」があるのです。

ちなみにこういう形式のテストは「目による表情読み課題」と呼ばれ、人の気持ちを讀んだりするのが比較的苦手な自閉症のスクリーニングテストとしても用いられます。そして、このタイプのテストの開発に深くかかわり自閉症研究の雄であるサイモン・パロンIIコーエンは「自閉症の脳とは超極端化した男性脳である」と言っています<sup>(3)</sup>。つまり困ったことにこのテストには男女差があり、男性の方が苦手なのです。

## 読み間違えると「使えない男に」

余談ですが、この問題で男性の1割程度が「興味を持っていない」と答えます。

その人たちに心理テストを実施したところ、刺激好きで、人に甘えたがり、先々のリスクは顧みず、やたらにしつこい……まあ、ストーリー的……。



ギクツときた方、注意しましょう？

いずれにしても、相手の気持ちを読む力は、恋愛に限らず、ビジネス、特に接客業では必須です。だからホールでも女性従業員が増えていくのは必然ですし、われわれ男性は心してこういう力を育てなければ、お客様のニーズを読み間違えて、ますます「使えない男」になってしまいます。しかし幸いなことに、男たちのこの能力はそもそも低いので、ちよつと鍛えたり、対処法を知ったりただけで「あの人は私の気持ちをわかってくれる」とか、「やつは使える」とか思われやすいわけです。鍛えがいはあります。

## では、もう一問試してみよう

ではもう一問。彼女の気持ちを推測してください。

- A：疑っている
- B：興味を持っている
- C：心配している
- D：怖がっている

さすがにここでBを選ぶ猛者はいないと思いますが、正解はA「疑

っている」です。

ここでも異論のある方はいらっしゃると思いますが、そういう方はサイモン・パロンIIコーエンの「共感する女脳、システム化する男脳」<sup>(3)</sup>を買うなり借りるなりしてください。その巻末にこの手のテストがたくさんついています。また、脳の大きな特徴であるシステム化志向、序列化志向のテストもついていますから、あわせてチャレンジしてください。一応お断りしておきますが、こういうテストに従業員評価なんぞに使っちゃだめですよ。使わずともわかる力の上司は身につけなければいけません。

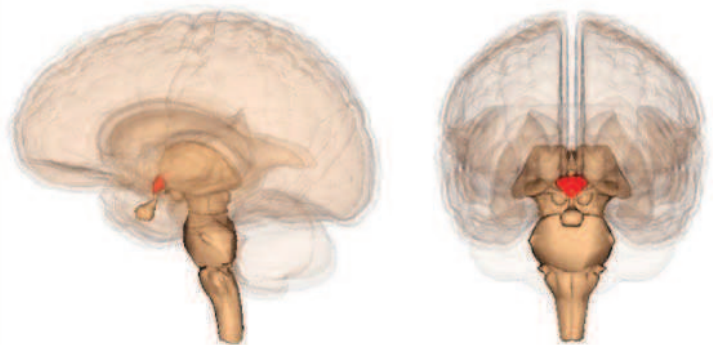
## オキシトシンの働きがヒントに

さて、ではどうしたら相手の気持ちを読む能力が鍛えられるのでしょうか？どうすることがいい対処法になるのでしょうか？

オキシトシンという物質の働きがヒントになります。オキシトシンは脳や体で作用するホルモンです。体では平滑筋の収縮にかかわり、分娩時に子宮収縮を促し、乳腺の筋線維を収縮させてお乳の分泌を促します。このため子宮収縮

図1

視床下部 信頼感や愛情に深くかかわるオキシトシンは、中枢神経では視床下部(赤い部分)の室傍核や視索上核から分泌され、下垂体後葉をはじめ様々な脳の部位に作用する。



薬や陣痛促進剤としても用いられています。一方、脳では視床下部(図1)の室傍核や視索上核から分泌され、下垂体後葉など様々な脳の部位に作用します。扁桃体をはじめとする「社会脳」にも作用して、社会性行動、特に「信頼を基礎とするあらゆる人間相互活動」に影響を与えることがわかってきています<sup>(4)</sup>。しかもオキシトシンを鼻腔からスプレーするだけで様々な効果が表れます。たとえば、鼻腔にオキシトシン

をスプレーすれば、投資ゲーム中  
に相手を信頼してその投資額が増  
加したり<sup>(5)</sup>、寄付ゲームで相手に  
対する同情が高まり相手への施し  
が増えたり<sup>(6)</sup>、顔表情判断では扁  
桃体の反応が低下して恐怖心が減  
り<sup>(7)</sup>、目を見つめる時間が長くな  
り<sup>(8)</sup>、今紹介したような「目による  
表情読み課題」や心の理論課題で  
成績がよくなり<sup>(9)</sup>、夫婦間のもめ  
ごと状況での会話で好ましい反応  
が増え<sup>(10)</sup>、親子間の愛着が強まっ  
たりします<sup>(11)</sup>。さらに自閉症患者  
では会話の増加が認められたり<sup>(12)</sup>  
相手の感情理解が改善したりする  
ことが報告されています<sup>(13)</sup>。

## 相手への信頼こそ 気持ち読む能力に

なんだか夢のような話です。思  
わず従業員全員にシユ、取引先にシ  
ユツ、お店全体にシユとか考えてし  
まいます。しかし、残念ながらオ  
キシトシンは必ずしも肯定的な側  
面ばかりではなく、たとえばゲー  
ムの中のお金の分配で相手に対す  
る嫉妬が増えたり、負の感情も  
強めてしまうようなので<sup>(14)</sup>、シユ  
する前提が大切。ラポート(互いの  
信頼)が成立していないと意味があ

りません。それになによりお客さ  
んに「シユ」なんてフェアじゃない、  
ドーピングみたいなものです。

むしろこのオキシトシンの働き  
から学ぶべきことは、オキシトシ  
ンの働きが増すと目を見つめる時  
間を長くなるのだから、ちゃんと  
目を見つめるようにして行こう。  
そのためには人に対する恐怖感が  
小さくなる必要がある。それもま  
た信頼感の増大でそうなりうる。  
会話の中で好ましい反応が増えて  
いくようにすれば、それはその相  
手との間でオキシトシンの分泌  
が増し信頼が高まるということに  
なるのだろうかといったことです。  
つまり、相手を信頼することこそ  
相手の気持ちを読む能力を高める  
コツなのです。

つまり接客の基本、お客様への  
尊敬と信頼こそ、お客様の気持ち  
をくみ取る力を育てる基本になる  
のです。

## ちよい上か、下か 位置関係の察知を

ではお客様を尊敬し信頼するた  
めの手立てとしてどんなことが考  
えられるでしょうか。その有力な  
手段が、お客様の脳のくせをモニ

ターすることです。そしてそのく  
せに妙な価値判断を加えず、お客  
様のそのときの脳のくせに合わせ  
て対応することです。

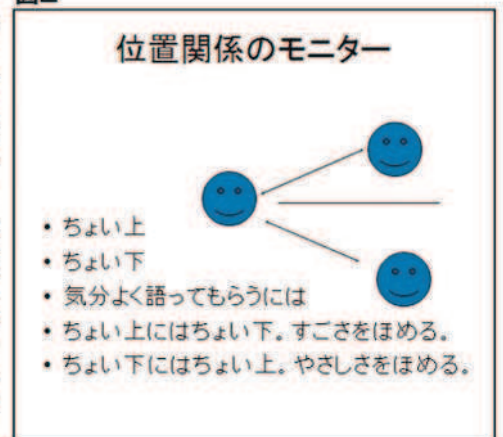
たとえば「位置関係のモニター  
(図2)」です。みなさん、誰か  
とちよっと話をしただけで、ある  
いは向き合っただけでも、この人  
はちよっと上から目線だなあ、と  
か、下から目線だなあ、とかなん  
となくわかるときがあると思いま  
す。そのモニターを頭の片隅でい  
つでもするようにしましょう。

この時、気をつけていたくださ  
いのは、この位置関係のモニター  
は相手の人格の評価ではないとい  
うことです。上から目線はいばっ  
けてダメだとか、下から目線は  
自信のなさの表れだとか、そうい  
う価値判断はご法度です。そうで  
はなく、相手のちよっとした目  
線の変化とか、胸の張り具合とか、  
言葉のトーンとか、心理的な上下  
感とかをモニターして、その結果  
に合わせて適切に対応しようとい  
うのです。

## 相手が望んでいる ちよい上には、下

ちよい上か？ちよい下か？相手

図2



の自分に対する位置関係をいつも  
モニターするようにすると、相手  
の気持ちの変化がなんとなく理解  
しやすくなってきます。そして、  
ちよい上にはちよい下。ちよい下  
にはちよい上で対応します。

たとえば保育園の保育士さんと  
か、田舎の人のいいおばちゃん  
か、ちよい下の位置関係に入りた  
がります。営業マンの多くもそう。  
腰が低い。このとき互いにちよい  
下に入りあってしまうと、下、下、  
下、下：いつまでも結論が出ませ  
ん。相手が「ちよい下」に入った  
と思った時には、ずっと「ちよい  
上」に入る方が話が早くまとまり  
ます。逆に、相手が「ちよい上」  
だと思ったら「ちよい下」に。い  
かにあなたの方が正しい場合でも、

向こうが「上」で来ているときに、さらに上からかぶせてしまつては、上、上、上、上…最後はケンカになるだけです。「ちよい上」には「ちよい下」です。

そして「ちよい上」の人は、その上であるポイントをはめる。すごさをほめる、えらさをほめる、なにげなくほめることが大切です。「ちよい下」の人には、その下に入る気づかい、優しさをほめることです。それが相手の脳のくせを尊重することになり、相手の自分への信頼感が増すポイントになります。



しのはら ● きくのり

1960年生まれ。長野県茅野市出身。東京大学教育学部卒業、同大学院教育学研究科修了。現在は、諏訪東京理科大学共通通教育センター教授、学生相談室長、東京理科大学総合機構併任教授。専門は脳神経科学、応用健康科学で、アミューズメント、教育、電子技術産業など多数の共同研究を手がけている。1月から日遊協理事。マスコミへの登場も多く、著書も多数。

## 序列求める男の脳 ちよい下に入れば

こういうことが頭に入っていないと、自分がちよい上の位置関係をとれたがる脳のくせを持っている場合(あるいはちよい下に入りたがる癖を持っている場合)、相手が同じポジションをとりたがる場合に、ややこしいことになってしまいます。そしてそれが信頼関係を崩すものになったり、そもそもそりが合わないと感じるものになってしまったりますのです。だからこの位置関係のモニターが大切なのです。相手の人格の価値判断は一切せず、「ちよい下」には「ちよい上」、「ちよい上」には「ちよい下」、それが相手を尊敬し信頼するコツになります。こういうモニターをみると、そんなことを考えずに対応していた時よりうまく対応できるようになります。つまり、何より自分自身が楽。その分、オキシトシンも分泌されて相手を信頼できるようになります。すから、相乗効果が期待できます。一般に男性は上から視線を取りがち、特に同性に対してはそうなりがちです。男の脳には序列を求め傾向があつて、特に同性同士で

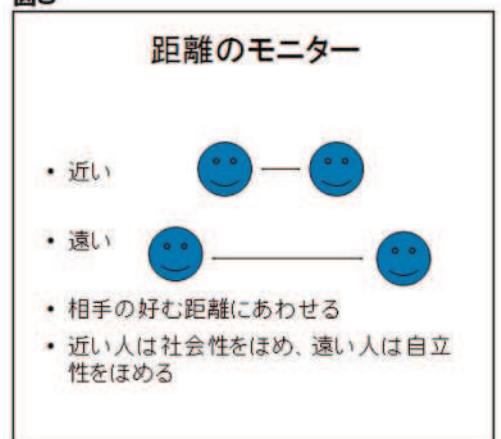
はその傾向が強まります。子どもはの会話を分析しても男同士だと、僕は○○を持っている、僕は○○も○○も持っている、僕は○○も○○も○○も持っている、と競争的なやりとりがたくさん見出せます。逆に女性の脳はお互いに共感しあうことを求め、次に紹介する距離感を近づけたがる傾向にあります<sup>(15)</sup>。

もちろんこういう男女差は統計的な話ですから、個人を見ればちよい上どころか、えらく上を好む女王様もたくさんいますし、奴隷好きなどM男も多々いますが、ちよつとこういう男女差を知っていると何かと便利です。それから、男の方が相手の気持ちの読み取りが弱いことを考えると、男性は「ちよい下」に入る技術をまず身につけることが接客力アップの当然の一步になります。

## 相手の距離の意識 正しくモニターを

もうひとつ、互いの「距離」をモニターしておくことも、コミュニケーションを円滑に保つ上で重要です(図3)。

図3



のに、何とはなしに「壁」を感じることがあると思います。逆に、ちよつと話し始めると、グググッと接近される感じがすることもあつて、わたしたちは、コミュニケーションというところ、このグググッと近づくことこそ「正しいコミュニケーション」だと思いがちです。距離を置くのはコミュニケーション上好ましくないと。しかし、それは違います。近い距離が好き、遠い距離が好き、遠い距離が好き、遠い方が心地よい時というのがあります。だから、遠い距離には、遠く。近い距離には、近く。これが鉄則です。ちよつと話してみても、「あつ、近づくと感じ」、そう思えたなら、こちらも一歩近づくことです。物理的に

図4

## 接続詞のモニター

- 順接 ~で~、~だから~、それで~
- 逆接 でも~、~だけど~、~というか~、~いや~
- 順接型は、ストレートに答める。
- 逆接型にはカーブ
- →グチ肯定しまくり。
- どうしたらその悲惨な境遇の中で・・・、とかここまでなんとか乗り越えてきたテクニックをほめる。

か、心理的にか。そうすると会話もスムーズに進みますし、話のけりも早く着きます。一方、「あつ、ちよつと壁」と思ったら、距離を置きます。無理して近づいても、相手が離れていくだけ。互いの距離はなぜか保存されてしまいます。相手の脳が好む距離、その時の好みの距離をモニターして合わせることで、互いの脳を楽にして互いの信頼感を強めます。近い人は社会性をほめ、遠い人は自立性をほめるのがポイントです。

もつとも、男性の場合、この距離感は相対的に遠い傾向にあります。ごくごく親しければ別だが、基本はシャイ。だからこそ男性の接客力アップのモデルはやはり女性で、あの親しげなまなざしは学

ばなければなりません。オキシトシンは信頼する人の声を聞いたりするだけで増します。ペットなどと戯れても増します。優しく背中を撫でられても増します。その基本は乳幼児期の母子関係。母親が乳幼児に接する仕方がコミュニケーションの基本です。

## 「でも」か「そう」か 接続詞にも注意を

接続詞のモニター(図4)も役に立ちます。誰かとはばらく話していれば、話のつなぎ方が、「でも」「だけど」「しかし」というか、「でもさ」など逆接が多いのか、「だから」「そして」「そうだね」「そうか」など順接が多いのか、なんとなくわかると思います。そして、逆接型の人に心を込めて接したのに、頭から否定された体験を持つ人もいるかもしれません。

これも脳のくせ。文章と文章のつなぎ方が逆接型になる人は、ものを考えるとき、くだけど××、でも◆◆と否定の否定でものを考えがちです。その一方で順接型の人なら、くだけだからくだけだね、と素直にものを考えていきます。ですから、相手が順接型の時は、

素直に言葉を交わしたり、提案を入れたりしてOK。妙な小細工は不要です。本当に相手にとって必要だと思えることを話したり、提案したりすればいい。

一方で、相手が逆接型のときは、ひとひねりが必要です。ストレートに提案したのでは、「だけど」と否定されがちです。そんな時には、「だけど…」と言われるのを見越して次善策を最初に提案すると、「だけど…」と否定してくれ話が展開しやすくなります。また、相手の言葉を極力そのまま返すのもいい方法です。「なるほど…:」なんですね」と相手の言葉を返す

と、「だけど…」と否定して、自爆していくこともあります。クレマー対応で、ひたすら肯定せよ、というのはこのためです。

他にもいくつかテクニックがありますが、お客様への信頼と尊敬を基本に、その人格や脳のくせを尊重し、位置関係のモニター、距離のモニター、接続詞のモニターをしっかりと行って、その結果に合わせた対人対応をとっていくことが、接客力アップのコツですし、恋愛力アップのコツでもあります。自分の脳、スタッフの脳、お客様の脳のくせを想像する力をつけて、楽しいホールを実現してください。

## 参考文献

- (1) Charman T, Baron-Cohen S, Swettenham J, Baird G, Drew A, Cox A. Predicting language outcome in infants with autism and pervasive developmental disorder. Int J Lang Commun Disord. 2003 Jul-Sep;38(3):265-85.
- (2) 藤原菊紀、その気にさせる脳のつくり方、静山社(2009)
- (3) サイモン・パロン=コーエン、共感する女脳、システム化する男脳、NHK出版(2005)
- (4) 東田陽博、棟居俊夫、オキシトシンと発達障害、脳21 Vol. 13 No. 2 2010 99-102
- (5) Kosfeld M, et al. Oxytocin increases trust in humans. Nature 435 : 673-676, 2005.
- (6) Zak PJ, Stanton AA, Ahmadi S. Oxytocin increases generosity in humans. PLoS One. 2007 Nov 7;2(11):e1128.
- (7) Fischer-Shofoy M, Shamay-Tsoory SG, Harari H, Levkovitz Y. The effect of intranasal administration of oxytocin on fear recognition. Neuropsychologia. 2010 Jan;48(1):179-84.
- (8) Guastella AJ, Mitchell PB, Dadds MR. Oxytocin increases gaze to the eye region of human faces. Biol Psychiatry. 2008 Jan 1;63(1):3-5. Epub 2007 Sep 21.
- (9) Domes G, Heinrichs M, Michel A, Berger C, Herpertz SC. Oxytocin improves "mind-reading" in humans. Biol Psychiatry. 2007 Mar 15;61(6):731-3. Epub 2006 Nov 29.
- (10) Ditzen B, Schaer M, Gabriel B, Bodenmann G, Ehler U, Heinrichs M. Intranasal oxytocin increases positive communication and reduces cortisol levels during couple conflict. Biol Psychiatry. 2009 May 1;65(9):728-31. Epub 2008 Nov 22.
- (11) Buchheim A, Heinrichs M, George C, Pokorny D, Koops E, Henningsen P, O'Connor MF, G\_ndel H. Oxytocin enhances the experience of attachment security. Psychoneuroendocrinology. 2009 Oct;34(9):1417-22. Epub 2009 May 19.
- (12) Hollander E, Bartz J, Chaplin W, Phillips A, Sumner J, Soorya L, Anagnostou E, Wasserman S. Oxytocin increases retention of social cognition in autism. Biol Psychiatry. 2007 Feb 15;61(4):498-503. Epub 2006 Aug 14.
- (13) Guastella AJ, Einfeld SL, Gray KM, Rinehart NJ, Tonge BJ, Lambert TJ, Hickie IB. Intranasal oxytocin improves emotion recognition for youth with autism spectrum disorders. Biol Psychiatry. 2010 Apr 1;67(7):692-4. Epub 2009 Nov 7.
- (14) Shamay-Tsoory SG, Fischer M, Dvash J, Harari H, Perach-Bloom N, Levkovitz Y. ol Psychiatry. Intranasal administration of oxytocin increases envy and schadenfreude (gloating). 2009 Nov 1;66(9):864-70. Epub 2009 Jul 29.
- (15) Deborah Tannen. He said, She said. SCIENTIFIC AMERICAN MIND May/June 2010.