

## 笑顔の効果

子供の笑顔を見ると、こちらもつられて思わず笑顔になってしまうことってありませんか？「笑顔」は連鎖するのだとか。

早いもので、入社からそろそろ3年が経とうとしています。契約担当になり、入居者様へ契約内容・入居のご説明をするようになってからは約2年が経ちました。

その中で、必ず気を付けるようになったことがあります。

それは「笑顔で話すこと」。



契約時にお話しする内容といえば、あまり聞き慣れない言葉がずらっと並んだ重要事項説明書の説明から始まり、家賃は期日までに払うこと、更新の手続きもちゃんとすること、入居中はこれをして下さい、これはダメ、退去の時は…と、当たり前のことですがとにかく決まり事ばかり。それも、本当に守ってほしいことだから時間をかけてきちんと理解して頂けるようお話しをするわけです。

決まり事を伝えるのだから、機械的に淡々と、でも良いのかもしれませんが。最初の頃は、緊張もあり「とにかく一通り説明しなければ！」と書類にかじりついて全く余裕がありませんでした。ですが、契約件数を重ねるうち、ただ単に読み上げるだけでは足りないのではないかと考えるようになりました。書いてあることを淡々と読み上げるだけなら、書類を読んでもらえれば同じことじゃないか、わざわざ来て頂く必要は無いじゃないか、と。(業法上の重要事項説明書の説明義務云々は置いておいて…)



せっかく時間を作ってわざわざ来て下さって、しかもこれから長いお付き合いになるわけですから、「会話」をしながら、契約内容を理解して頂き、疑問も解消して頂き、更には「これからよろしく！」と気持ちよく帰って頂きたい。

…と、大それたことを考えたものの、さあどうしよう。知識もないし、経験もないし、質問してもらっても満足に答えられないのに、そんなことができるのだろうか。

それからは、契約の度にいろいろと試行錯誤しましたが、契約内容以外のこと（つまり大それたこと）を考えているせいか、言葉に詰まるわ何度も悩むわで毎回後悔と反省ばかり。翌日の契約の事を考えると憂鬱に…。これではまずい、と「とにかくまずは笑顔で話そう！」と切り替えました。

そうしたら、これが良かったらしく徐々に「会話」が出来るようになっていきました。

「笑顔」一つにいろいろな効果があるようなのです。

## 笑顔は洞察力を高める

人間は緊張すると視野が狭くなる傾向があるそう。周囲で起きていることに気付くことができなくなり、目の前にあることしか見えなくなる。また、緊張状態はストレスを生み、思考の幅を狭める。反対に、笑顔でいることは緊張を和らげ、自らの気分を高揚させる効果があり、気持ちに余裕が生まれ洞察力が高まるのだとか。

新しいアイデアや問題解決のヒントに気付くためにも、笑顔でいることが重要なようです。

## 笑顔は信頼を勝ちとる

「笑顔を見せた人は気前の良さや社交性の両面において高い評価を得ることができる」という研究結果があるそうです。また、あなたを信頼していますというサインとして笑顔は効果的であり、その笑顔を通じて相手も信頼をおき、協力関係を築きやすいといわれています。相手方との距離感を縮める手段としても笑顔は効果的であるようです。



## 笑顔は笑顔を引き出す

こんな実験結果があります。普段からあまり笑わない、どちらかといえば仏頂面で近寄りがたいタイプの人を笑顔にさせるにはどうしたらよいかという実験です。結果、最も効果的だったのは、隣でただ根拠もなくケラケラと笑い続けるという行為だったそう。相手の笑顔を引き出すためには、まずは自分からほほ笑みかけることが効果的ということです。

他にも、免疫力を高める、集中力&記憶力アップ、睡眠不足の改善、更には物理的な痛みを解消（！）したり、顔のたるみを予防するという女性には嬉しい効果まで…！

笑顔には、それを見る人だけでなく、笑顔をつくる人自身にも良い心理効果があることも、科学的に明らかにされています。

更に、楽しいから笑顔をつくるというより、「笑顔をつくるから楽しい」という逆因果が、私たちの脳にはあるということもわかっています。「とにかく笑顔で！」を意識するようになってからうまくいくようになった気がしていたのは、これらの効果のおかげだったようです。

契約件数を重ね、心にも余裕が出来て、最近はやや慣れてきたかなと思います。それと共に、名前を覚えて頂けることも増えたような気がします。契約業務は、管理会社と入居者様、そしてオーナー様との、これからの長いお付き合いの入口だと思って、今後とも対面でも電話でも笑顔を忘れず、「ここに決めて良かった！」と提供いただけるよう努力を続けてまいります

