

私に売れないモノはない！……もくじ

はじめに……

9

第1章 敗け続けた人生の終わり。勝ち続ける人生の始まり……

24

第2章 「欲求」それがすべての始まり……

52

第3章 売り手も人間。買い手も人間……

61

第4章 ジラードの二五〇の法則……

71

第5章 「仲良しクラブ」は時間のムダ……

77

第6章 身内に売り終わった後、誰に売る？……

88

第7章 観覧車の席を絶え間なく埋め続ける……

97

第8章 ジラード流、商売道具の使い方……

106

第9章 ダイレクトメールを読ませる効果的な手法……

116

第10章 顧客をつかむには顧客を使う……

127

第11章 モーレッツよりもスマートに働く……

146

第12章 正直が一番だ。ただし……

163

第13章 トップセールスマンは一流の役者である……

174

第14章 商品の「におい」を売れ！……

183

第15章 顧客をとことん知るための諜報活動……

191

第16章 顧客を絶対に逃がさないために……

207

第17章 売った後も勝ち続けるために……

231

第18章 自らの限界を知り、あらゆる助けを利用する……

248

第19章 金と時間は賢く使う……

263

第20章 最終章はない……

274

訳者あとがき……

288

## HOW TO SELL ANYTHING TO ANYBODY

by Joe Girard and Stanley H. Brown

Copyright ©1977 by Joe Girard and Stanley H. Brown

Japanese translation rights arranged with Simon & Schuster, Inc.

through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo.

## はじめに

あなたはこの本を読めばもっと金が稼げて、もっと満足のいく仕事ができると期待してこの本を手を取ったことだろう。セールスについて書かれた本を読むのはこれが初めてではないはずだ。

「読めば必ずセールスのノウハウや秘訣がわかり、やる気が出る」と謳った本をたくさん目にし、実際に読んでもいるにちがいない。毎朝、鏡に向かって何かを唱えながら自分に喝を入れる方法もたくさん知っているだろう。

さまざまな謎めいた頭文字の意味や自己啓発のキーワード、それらがもつという不思議な力についても、すでに知っているはずだ。どんなことを考えるべきで、どんなことを考えるべきでないか、そうしたことのプラスもマイナスもわかっている。そして、今頃は本ごとに食いちがうアドバイスに少々混乱気味、といったところではないだろうか。

次から次へとそういう本を世に送り出す提唱者や専門家など、悪意のない人たちの仕事を奪うつもりはない。その人たちも食べていかなければならないからだ。

しかし、よく考えてみてほしい。あなたが今知りたいのは、現実の製品やサービスがど

うすれば今すぐに売れるかだ。それなのにそういった本の著者のほとんどは、自分の本以外に物を買った経験のない人たちだ。

プロの物書きかセールストレーニングの専門家かもしれない。何週間か何カ月間、セールスを経験した結果、自分には実際のセールスよりも別の才能があることに気づいた人たちかもしれない。なかには、百万ドル単位の不動産開発物件を二年に一件くらい売って大儲けした人も一人ぐらいいるかもしれない。

だがそういう類のセールスは、あなたが実際に携わっていて、もっとうまくなりたいと思っているものとは全然別のものだ。

そこが大事なのだ。われわれのように、日々生活のために物を買っているセールスマンとは違うのだ。彼らには必要に迫られてやっているのではない。本にはもっともらしいことが書かれているだろうし、その本に支払った分くらいの元は取れるだろう。しかし、彼らは、どんなに優秀だろうと、やはりわれわれのようなセールスマンとは違うのだ。

だが、私はあなたと同じようなセールスマンだ。私は乗用車やトラックを売ってきた。新車だけを個人客に売ってきた。大口の一括販売はせず、新しい乗用車やトラックの新車だけを、一台ずつ、顔と顔、腹と腹をつき合わせて、あなたが売っている相手と同じよう

な相手に、毎日売ってきた。

あなたが売っているものは、自動車、スーツ、住宅、電化製品、家具などだろうか。来る日も来る日も売り続け、数を売ってようやく儲けが出るようなものではないだろうか。

だとすれば、専門家が書いた本を読んで直感的に私と同じ感想を持ったはずだ。何か足りない、と。何が足りないのか、あなたには本能的にわかっている。それは、身をもって現場を知っているわれわれの問題、われわれの仲間、われわれの世界のことだ。どうも彼らは、われわれのように明日食べていくために日々第一線で戦っているにおいがない。

私の本はそこが違う。他の本と違ってこの本が本当に役に立つのはそのためだ。それは私が今のあなたと同じように、毎日現場にいたからだ。あなたがしていることを私もしていたからだ。あなたが感じていることを私も感じ、あなたが望んでいることを私も望んだからだ。そして私は望んだものを手にした。

他にも世界一のセールスマンと呼ばれた人たちはいる。しかし、われわれとは違う種類のセールスマンだ。われわれのようなセールスマンの中では、私が世界一だ。私の言葉を信じる必要はない。嘘だと思えば、世界でもっとも権威のあるギネスブックを見てみればいい。私が、自分に都合のよいデータでナンバーワンだと主張する口先ばかりの人たち

と違うことは、大手監査法人デロイト・トウシュの監査によって証明されている。

ギネスブックで世界一のセールスマンを検索してみるといい。私の名、ジョー・ジラードが見つかるはずだ。また、『ニューズウィーク』、『フォーブズ』、『ペントハウス』、『ウーマンズデイ』など何百もの雑誌や新聞が私のことを取りあげている。ここ何年かの全米ネットワークのテレビ番組で私を見た人もいるかもしれない。メディアが私を紹介するときにはギネスブックに認定されているように、決まって「世界一のセールスマン」と呼ぶ。

では、自動車を売りはじめた一九六三年以降、私の成績はどうだったか。一年目に売ったのはたった二六七台だった。たった！ その頃からもう暮らしていくのに十分な以上に稼いでいた。

その最初の年、私は店一番の成績を挙げたと思う。四年目の一九六六年には、六一四台の乗用車とトラックを販売した。この年に「世界ナンバーワンの乗用車・トラック小売のセールスマン」になった。そして、それから毎年「乗用車とトラックの小売のナンバーワン・セールスマン」であり続け、毎年、一割以上、年によっては二割も成績を上げていった。

景気後退、レイオフ、長期ストライキのあつた年でも、それは続いた。むしろ景気が悪

いときほど頭を働かせ、成績を上げた。デトロイト周辺の自動車ディーラーが週六日勤務から週五日勤務に変わったときもトップの座を譲らなかつた。

一九七六年は私にとって最高の年で、コミッションによる総所得は三〇万ドルを超えた。この数字を上回る人はそうそういなかった。いたとすれば、どこかの国の閣僚を三年かけて買収して旅客機やミサイルを売り込んだ連中くらいだろう。しかし、あなたや私が興味あるのはそういう商売ではない。

われわれはスキルやツールや経験や実践を駆使して仕事をする職業のことを話しているのだ。この仕事にどんなに熟達しても、悩みの種や苛立ちが尽きることはない。しかし、うまくいったときの経済的、精神的な満足は、世界中のどんな仕事よりも大きい。私がいままでやってきたのも、勝つて勝つて勝ち続けることによって得られる収入や快感や満足が大好きだからだ。

あなたもそこそこ成功しているかも知れない。マイホームや別荘、クルーザー、それにマイカーも二、三台持っているかも知れない。それでもここまで読んだら、もつと上があると思いはじめたのではないだろうか。

その通りなのだ。優秀なセールスマンにふさわしいプライドや満足はまだまだある。む

しろ、成功すればするほど望みは高くなるはずだ。今のままで満足しているあなたはまだベストを尽くしていない。だから、このまま読み続けてほしい。

私流のトータルな販売システムは、一年中いつも何かが育っている農園のようなものだ。私のシステムでは、種まきに似たことをたくさん行う。常に種をまき、常に収穫する。そして一台販売（収穫）したら、また別の種をまく。ひたすら種をまき、収穫する。これをどの季節も続ける。これ以上の方法はない。私が保証しよう。

しかし、自分はどうやっても売れないし、決して勝つことのできないダメ人間だ、とあなたは言うかも知れない。それなら、私がああなたの上を行くダメ人間だった話をしよう。

人生の最初の三五年間、私は世界一の落ちこぼれだった。

高校は退学させられ、その後も四〇余りの仕事を辞めさせられた。軍隊は九七日しかもたなかった。悪党にもなりきれなかった。悪事は二度働いたことがある。一度目は、少年拘留所で恐怖の一夜を過ごすことになった。二度目は、証拠不十分で不起訴になった。

そして、ようやく仕事に就いてわずかだが安定した収入も得ていたときに、初めて手を広げようとして破産に追い込まれた。それまで見たこともない多額の借金を抱えた。私に

本当のことを言う義理などさらさらない相手を信用してしまったからだ。

そこから今の地位にどうやってたどり着いたかというのが、本書の内容だ。

この本を書いたのは、立派な肩書きや学歴をもった傍観者ではない。毎日、最前線で物を売ってきた本当のセールスマンだ。

私は全国を回り、他のセールスマンに話をするようなときも、売り込みをしていることを忘れはしない。それは、私が教えることができるのは、これまでやってきた経験があるからだ。セールスマンたちを納得させなければならぬからだ。

世界一のセールスマンになるまでのサクセスストーリーは、私の大きな誇りである。しかし、最大の誇りは、現役のセールスマンが私に会い、私の話を聞いたことよって人生が変わり、成功し、幸せで儲かるセールスマンになった、という手紙を受けとることだ。

## ◎セールスとは「戦い」だ

真のセールスマンにとって、売ることに以上に素晴らしいことはない。それは、打者にとってのホームラン、ランニングバックにとってのタッチダウン、司令官にとっての戦勝

である。

しかし、セールスマンが物を売ったとき、そこに敗者は存在しない。売買がうまくいけば、買い手も売り手も勝者なのだ。買ってもらうまでの駆け引きはゲームや戦争に似ているが、誰も血を流さなければ、勝者も敗者もない。そんな素晴らしいことが他にあるだろうか。

しかし、その勝利に至る過程は、最初に見込み客に会うずっと前から始まるべきものだ。そして、客が注文書にサインし、支払いを済ませ、買い上げ品とともに去ったずっと後まで続く。

もし自動車業界で言うように、「顧客のテールライトを見送ったとき」にセールスが終わる、と思つていたら、あなたは想像もつかないほどのチャンスを逸することになるだろう。だが、もしセールスが「終わりのない継続のプロセス」であることを理解できたら、あなたは一流のセールスマンになれる。

私流の販売システムが軌道に乗り、フル回転し始めた頃から、もう飛び込みでショールームにやってくる人を顧客にする必要はなくなった。店を訪れる新客は取らなかつた。当時の私の顧客は、私を指名してくる人だけだった。一人残らずである。そして車を買っ

てくれた一〇人のうちおよそ六人は、前にも一度は買つてくれたことのある人だった。

人はだいたい三、四年ごとに車を買ひ替えるが、私の販売相手のほとんどは中流階級や労働者階級で、買い替えの間隔はさらに長い。もつと頻繁に買う洋服や酒などの商品を扱っているなら、なおさら顧客が繰り返し戻ってきてくれることが重要だ。

自動車の場合、それはもつと難しい。だから私がどうやって顧客を自分のところに呼び戻し、また車を買ってもらうことができたかがわかれば、顧客を呼び戻すことももつと肝心な商品やサービスを扱っている人は、もつと売上げを伸ばすことができるはずだ。

私の考えたシステムは、よく理解して従えば、必ず効果がある。私はかつてとは異なる見方で販売のシチュエーションや顧客を見るようになった。つまり、仕事のさまざまな面に関する自分の姿勢を変えたのだ。

姿勢が大事だと説く人はたくさんいる。自分が本の中で打ち出したキャッチフレーズやキーワードに沿って意識を改めれば、すべてうまくいくはずだと。真面目にそう考えているのだから、彼らは年中人に会って物を売っているわけでもないだろう。

考えてみて欲しい。われわれは現実社会に生きている。

ここは実に厳しい社会だ。扱っているものが何であろうと、おそらく全く同じようなも

のを売っている人が他にいる。おそらく、ではない。事実、存在する。厳しい競争社会なのだ。

まず私が売ろうとしている顧客には、全く同じ車を売ろうとしている何千人ものシボレーのセールスマンがいる。それだけでなく、家具、住宅、プール、クルーザー、旅行教育、預金口座などありとあらゆるものの何十万といるセールスマンが同じ顧客の財布を狙っている。

そしてようやく捕まえた客は、セールスマンを何とかやり込めようとする。それは客が悪い人だからではなく、自分がそうされると思っているからだ。

われわれが選んだのは本当に厳しい職業だ。しかし、ルールも基準も原則もある職業として取り組めば、経済的にも精神的にも満足を得られる仕事なのだ。

最初に知っておくべきことは、もしまだ知らなければの話だが、ここは必ずしも住みよい世界ではないということだ。競争は厳しいゲームだが、人はだれでも、欲しいものを手に入れるためにあらゆる人と競ってきた。

しかしだからといって、ずるをしたり、盗みを働いたりしなければ生き残れないと言っているのではない。私にしばらくつき合えば、それが本当だということがわかるだろう。

正しいやり方で、私流のやり方で物を売れば、相手の態度が変わり、最後には相手から金と友情を得られることがわかるはずだ。

逆に、もし相手から金と友情の両方を得られなければ、あなたのビジネスはそう長くは続かない。

誤解しないでほしいが、私が友情と称しているのは、「隣人を愛せよ」のような殊勝な考えではない。隣人とどういう関係になろうとそれはあなたの勝手だ。しかし、「二五〇の法則」の章を読めば、私の言う友情の意味がよく理解できるはずだ。

その第4章では顧客がセールスマンに対して取る態度や、真実を語ることの大切さ、そしてある種の嘘の効用について取り上げている。どんな人を相手にしているのか、相手が何を聞きたがっているのかがわからなければ、いざれ間違ひなく壁にぶち当たる。

しかし、顧客の姿勢について触れる前に、自分自身の姿勢について考えなければならぬ。前にも言ったが、私は三五歳まで完璧な落ちこぼれだった。これからその話をするときつと私を哀れに思うことだろう。私が自分を哀れんだように。

だが、ここではつきりと言っておこう。自分を哀れむところに落とし穴がある。それは自分に負け犬のレッテルを貼るようなものだ。人生の戦い、セールスの戦いで勝つために

必要なすべてが崩れる。これについても後で話そう。

そして私がどのように敗者から大勝利者になり、記録にあるように世界一のセールスマンになったのかを教えよう。どうやって自分の力だけで成し遂げることができたのか、それも語って聞かせよう。あなたが普段やっていることのどこがいけないのか、どこを改善すれば成功者になれるのかがわかるようになるはずだ。

私は本気だ。あなたは自分で、自分自身の成功のために、姿勢を改めなければならぬ。誰かに代わりにやってもらうことはできない。しかし、私がこれまでの人生でやってきたことや、なぜそうしたかを明らかにすれば、それを参考に、自分自身や自分の生活を見つめ、弱みを強みに、負債を資産に、失敗を成功に、敗北を勝利に転じる方法を学んでもらえると信じている。

## ◎勝利を招く姿勢

本書では、私が最初に持っていた間違った姿勢から、それを正しい方向に導いた人生の一大転機まで、私の姿勢がどう変わってきたかを述べようと思う。一大転機といっても、

神のお告げのような神秘的な出来事があったわけでは決していない。私の人生の転機はもつと別の、もつと理解しやすいきっかけでやってきた。それは追々わかるだろう。

私がやってきたことは決して楽なことではなかったが、それでもやってきた。そして、私がどんな過去から出発したかを思えば、私にできたことは、落ちこぼれていることがもう耐えられない人なら誰でもできるはずだ。それも保証する。

しかし、まず始めに自分なりの正しい姿勢を作りあげなくてはならない。それができれば、私流システムのその先のルールや内容が理解でき、それらをきちんと実行していけば成果が得られることがわかってくる。

「二五〇の法則」を知れば、なぜこのシステムを使い続けるべきかがはつきりするだろう。時間の使い方について述べている箇所では、当たり前のことだが、時間の価値や、時間を無駄にすることで損をしていることがわかるだろう。

それだけでなく、自分自身や、自分の能力に対して現実的な目を持つことの大切さ、さらには長期的・短期的に自分のために何をすべきかがわかるだろう。

私の過去について話す場面では、もちろん自分が実際にどのように車売ってきたかを明らかにする。私がやったことを他の業界のセールスマンならどうやるのか関連づけなが

ら説明する。その中の多くは当たり前前で、だれでも気がつくことだと思う。

私が、顧客に試乗させることが何より大事だ、たとえば、もうわかると思うが、住宅販売ならモデルハウスに来させることだ。スーツなら試着させること。新しいキッチンを売り込みたいなら、その場で調理をして見せるのもいい。昔の掃除機の訪問販売では、性能を示すために、床に塵や埃をまいて、掃除機で吸って見せた。クラブ・アルミニウム社（調理器具のメーカー）のセールスマンは、商品ラインナップを見せるために料理を作る。マットレスのセールスなら、顧客に横になってもらわなければならぬ。

私が自動車販売のためにしたこと、言ったことのほとんどは、他の商品の販売にも当てはめることができる。

生命保険の外交員は、自分の葬儀に遭遇したトム・ソーヤと同じ経験を顧客にさせることはできないが、妻や子供のことを話題にさせることはできる。うまくすれば家族の写真を持ってきてもらい、話をする間ずっとテーブルの上に置いておくよう仕向けることもできるかもしれない。顧客に自分がいつまでも家族のために生きていられるわけではないことを実感させるのにこんなよい方法はない。たったそれだけのことでいいのだ。これが言ってみれば試乗のようなものなのだ。

ではこれから、私が敗者から勝者に生まれ変わる方法を発見した過程を、順を追ってたどってみよう。私がどのように揺るぎない勝者の姿勢を築き、その姿勢によって自分流のシステムを作りあげることができたかを見せよう。これだけは忘れないでほしい。私はその姿勢とシステムのおかげで「世界一のセールスマン」になれたのだということ。