



## 【「復縁」に学ぶ! 顧客の心をとりにする最強のアピール】

こんにちは。コミュニケーション・プロデューサーの花岡美和です。

近頃、復縁に関するご相談が目立ちます。別れても忘れられない元恋人、元妻や元夫との復縁をはじめ、こじれてしまった友達や家族との仲の修復、または離婚の危機回避など、「もう一度よりを戻したい」と望む人が増えてきました。特に男女間の復縁相談は相当な数であり、「どうしても諦めきれない」という強い思いから、「他の人と付き合ったけれど、やっぱり前の人のほうが良かった」という打算的な発想まで、理由はともかく復縁を願う人は確実に増えてきています。なんと「復縁屋」という職業まで成り立つ時代です。



さて、一度離れてしまった相手の気持ちをどうやって取り戻すのか。

結論を先に言えば、過去の失敗やマイナス要素をプラスに転じさせる具体的な行動と心理作戦が極意です。

「あの人は（良い方向に）変わったんだ」

そう思ってもらえたとき、ご縁が復活する可能性が見えてきます。

具体的な行動や心理作戦は、別れた状況や当時の交際内容、現在の相手の状況などによって変わります。

例えば、すでに連絡が途絶えた相手と復縁を望むなら、メールなどで連絡を取ることから始め、そのメールの内容や送るタイミング、返事が来たとき・来ないときの対処法などを事細かにアドバイスし、その結果によって次なる展開を具体的に指示します。そんなことで復縁ができるのかと思われることでしょう。けれど実際、復縁を成し遂げている人は少なくありませんし、復縁に至らなくても具体的な行動による関係の修復具合は、かなりの確率です。

復縁を望む方にまず申し上げるのは、過去の反省点をきちんと整理しておくこと。

皆さん「同じ失敗を繰り返したくない」と言いつつ、結局は同じところで再びつまづく人の数が圧倒的です。これでは復縁どころか「相変わらずダメじゃん」となり、相手との距離が余計に遠くなってしまいます。

「反省した“つもり”」の最悪な点は行動に変化がないこと。言葉でどんなに感謝しても、どれほど強い決意を語っても、行動に勝るアピールはほかにありません。復縁の場合、すでにマイナスからのスタートなのです。言葉よりもむしろ行動で示さなくては、相手の気持ちを変えることなど無理だと思ったほうが良いでしょう。

何が悪かったのか、どこで失敗したのか、どうして相手の気持ちが離れていったのか。

これを「自分目線」で考えるから、同じ失敗を繰り返すのです。自分目線はどうしても言い訳に寄りがちで、反省しているつもりが自分を正当化するための要素を探そうとします。反省するなら、相手に喜んでもらいたいという「相手目線」のサービス精神を持つこと。復縁が目的である以上、「相手目線」で相手のメリットになる行動をしなければ「この人、変わったな」とは決して思ってもらえません。

商売においても、ちょっとした失敗で取引先を失ったり関係がこじれたりするケースは多々あります。その相手ともう一度商売をしたければ誠意を尽くすしかありません。今まさに“商売の復縁”を望んでいる皆さん。その誠意は「相手目線」による具体的な行動でしょうか。商売相手と良好な関係を育てている方も、ぜひ一緒に考えて下さい。「自分目線」ではなく「相手目線」で考えて具体的に行動する人には、復縁の女神だけでなく商売の女神も微笑んでくれるはず。繰り返しますが、適切な行動こそ顧客に対する最強のアピールなのです。