

# Weekly コラム

平成 30 年 3 月 13 日

〒541-0055 大阪市中央区船場中央 2-1

船場センタービル 4 号館 4 階

船場経済倶楽部

Tel 06-6261-8000

(NPO 法人 SKC 企業振興連盟協議会) Fax 06-6261-6539

人の輪・衆智・繁栄

## 活動方針



当団体は、異なる業種の経営者が相集い、力を合わせ、自らの研鑽と親睦を通じて、斬新な経営感覚と新たな販売促進を創造して、メンバー同士でより健全な事業所とその事業所のイメージアップを図り、地域社会に貢献できる事業所となることを目的とする。

## あなたや商品を覚えてもらうために 『記憶のしくみ』

大切な顧客の名前が思い出せない。重要な打合せの約束をすっかり忘れていた。とくに意識していないCMのフレーズが妙に頭に浮かぶ。等々、記憶にまつわる不可解な経験は、誰もが思い当たることでしょう。記憶のコントロールは一筋縄ではいかないようですが、ビジネスシーンにおいては極めて重要なテーマです。記憶をつかさどる脳と心の働きを理解して、仕事に活かしましょう。

### ●記憶は3つのステップで実行される

記憶が作られる過程は、パソコンで書類を作成する手順とよく似ています。

書類を作るときは、ソフトを立ち上げて文章を「書き込み」、ハードディスクに「保存」し、必要に応じてファイルを「再び開く」という手順をとります。記憶の場合も同様に、「書き込み」「保存」「再生」の3つのステップで実行されます。

脳には一時的に記憶を書き込むための「作業用メモリー」があり、視覚や聴覚から送られてきた情報がメモされます。朝読んだ新聞や電車の中で見た広告、会議や顧客との会話の内容、ランチの味まで書き込まれます。ただし、そこに置かれるのは数秒～数十秒と短く、保存作業が終われば全て消去されます。

脳が残す必要ありと判断した情報は、まず「短期記憶」として数十分～数日間保存されます。さらに、これは重要で永久保存すべきと判断すると「長期記憶」として半永久的に保存されます。ここで、脳が私たちの意図に添って情報を取舍選択してくれれば問題ないのですが、必ずしもそうではないようです。記憶の仕分けは、大部分が無意識に行われているからです。

### ●記憶の司令塔は結構気まぐれ

脳で情報の取舍選択を行い、記憶を仕分けしているのは「海馬(かいば)」と呼ばれる部分です。記憶の司令塔である海馬は非常に働き者で、次々に入ってくる情報を休みなく自動的に処理してくれるのですが、少しクセが

あります。もともと生存に必要な情報を優先して記憶に残すように設計されているので、強い感情の動きを伴うものや、新奇性のある事象などに反応しやすいのです。

そのため、社長の話は重要だから覚えておこうと思っても、いつもと同じような話を淡々と喋られると海馬が反応しません。また、よくある人の名前や特徴のない商品名なども記憶に残りにくいのです。反対に、ドキッとするような広告の表現や、感動するほどおいしかったランチの味などはしっかり記憶されます。

海馬は「短期記憶」の中から重要と判断したものを「長期記憶」にファイリングします。このとき、同じ情報が繰り返し現れると、重要性が高いと判断されやすくなります。漢字の書き取りや、九九の暗唱が効果を発揮する理由です。このしくみを利用すると、覚えておきたいことを記憶しやすくなります。当たり前ですが、繰り返すことは記憶に残す重要なポイントです。

### ●覚えやすく、思い出しやすくする工夫

あなたの会社のブランドや商品を覚えてもらうためには、記憶の特徴をよく踏まえて、ネーミングや提示の仕方を工夫する必要があります。海馬は意味のないものを扱うのが苦手です。無意味な数字や文字を覚えるのは4～7個が限度といわれ、それも短期記憶からすぐ消されます。従って、商品名などはなるべく短くし、海馬が反応しやすい感情やストーリーにつながるものが望ましいのです。

もうひとつ、重要な記憶の特徴があります。長期記憶に移行する際、案件ごとにフォルダーに入れられるのではなく、情報の種類ごとに別々の場所に収納されるのです。言葉、映像、臭い、身体の動きなどの要素別に異なった場所に収められ、共通のナンバーでリンクされます。記憶を引き出す(思い出す)際には、どの要素からでもリンクをたどって再生が可能です。

このことから、思い出しやすくするには、情報に複数の要素を含めることが有効だとわかります。五感に訴える様々な要素を含み、物語性のある記憶を「エピソード記憶」といいます。大手企業の広告などにも利用されていますが、ちょっとした工夫で日々のビジネスに活かすことが可能です。自己紹介や商品説明の際に、何か一言、関連するエピソードを添えてみましょう。

それだけで、ぐんと記憶に残りやすくなります。

記事の内容に関するお問い合わせは事務局までご連絡ください。

ウィークリーはメールでの配信も行っております。お手数ですが、「メール希望」・「配信停止希望」と件名にご入力の上、

skc-soudan@skc.ne.jp まで空メールをご送信ください。また、FAX ご不要の際は、その旨をお電話にてお申しつけください。