



ブランド論：「感謝」

片平秀貴

kata@mbforum.jp

丸の内ブランドフォーラム（MBF）

<https://mbforum.jp/>



今日のお話のキーワード

1. 「ブランドは・・・」
2. 感動が長期記憶の素
3. 「感謝」と長期記憶
4. 「行動タグ」
5. ケース：「感謝」×「行動タグ」
6. ケース：「称賛」の受発信
7. おわりに



1

「ブランドは・・・」



1

「ブランドは・・・」

脳内預金口座；長期記憶



日本法人
が親切

小さくても
存在感

驚くほど
頑丈

店員さんが
「片平さん！」

大きな紙袋
が
無料

代表電話
に人間が
すぐに出る

Thanks to 玉造さん



日本法人
が親切



小さくても
存在感

驚くほど
頑丈

MATSUYA
GINZA

店員さんが
「片平さん！」

大きな紙袋
が
無料

代表電話
に人間が
すぐに出る



2

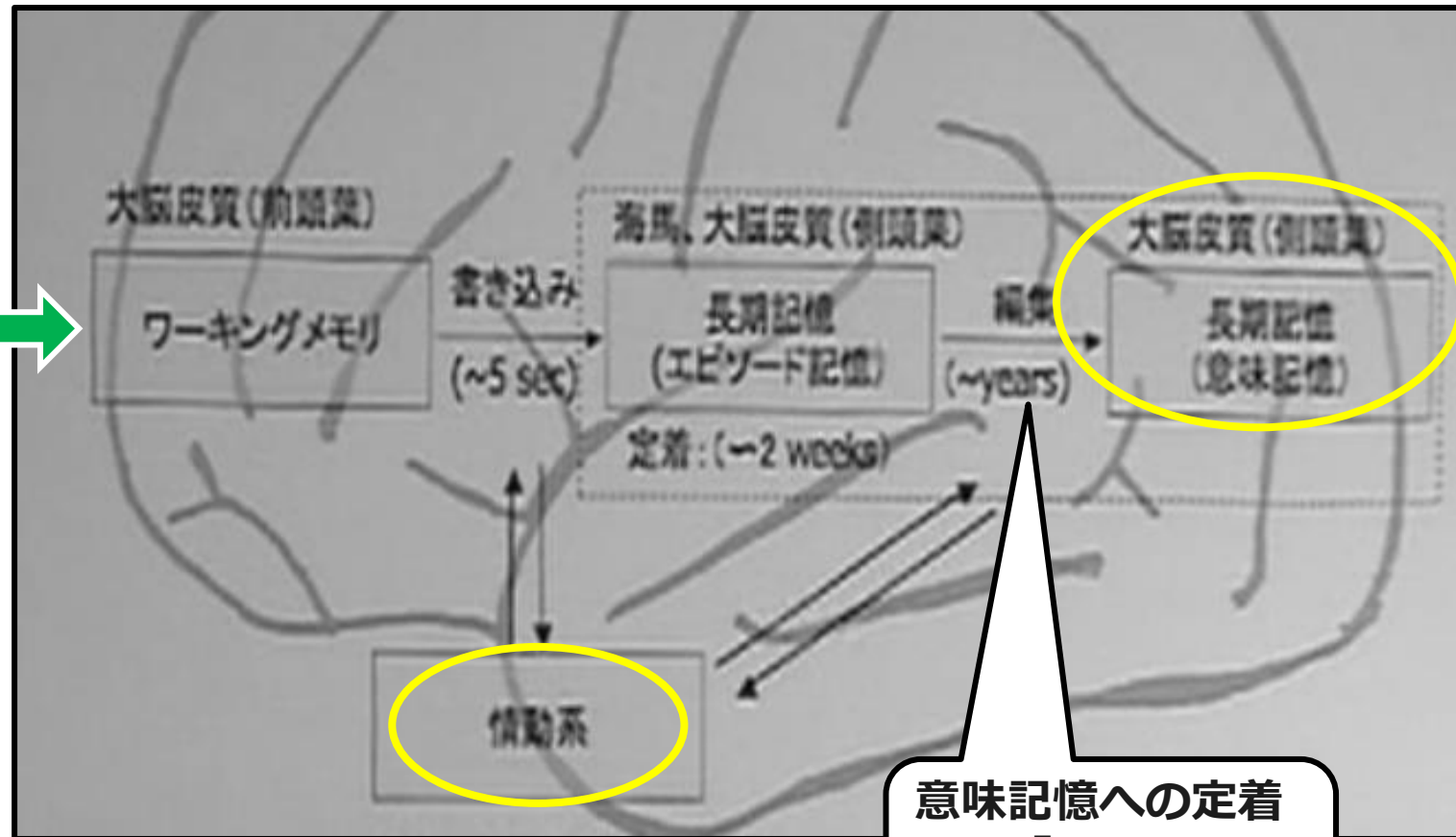
感動が長期記憶の素



「脳内預金口座」 = 長期記憶

茂木氏が何回も強調したこと：「脳は自律的；外から押し付けられることを嫌う」

体験



意味記憶への定着
には「~years」か
かる！ 8-20 years？





2003年 環境広告；2005年 企業メッセージ；2022年 急に好感度上昇
ブランド定着まで約20年かかっている





3

「感謝」と長期記憶

利他的行動 (altruism)

The human brain is configured in
such a way that altruistic action
activates the reward system.





Gratitude

📅 26 Jul 2024

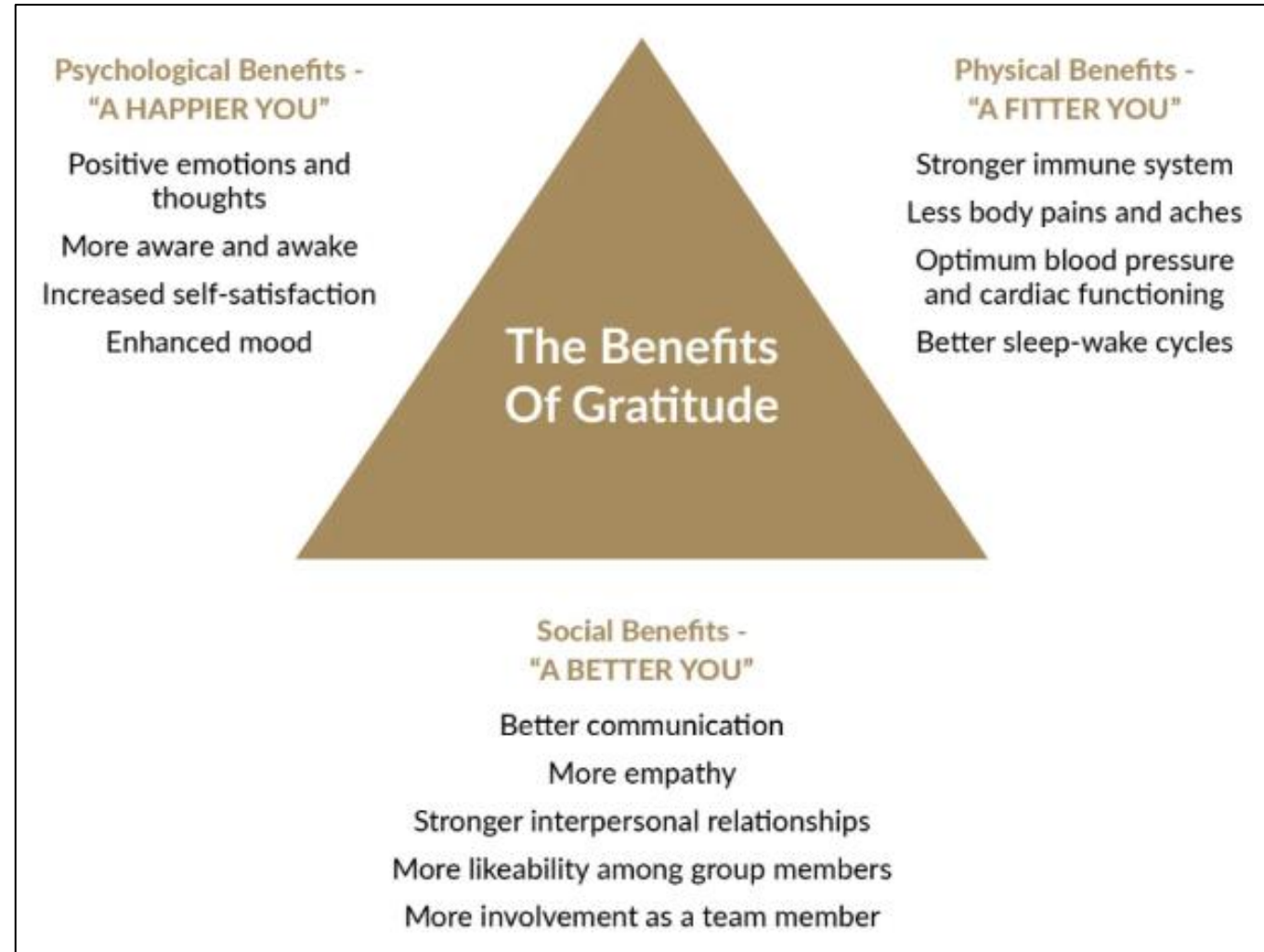
💬 56

The Neuroscience of Gratitude and Effects on the Brain

9 Apr 2019 by Madhuleena Roy Chowdhury, BA ⓘ

✓ Scientifically reviewed by William Smith, Ph.D. ⓘ

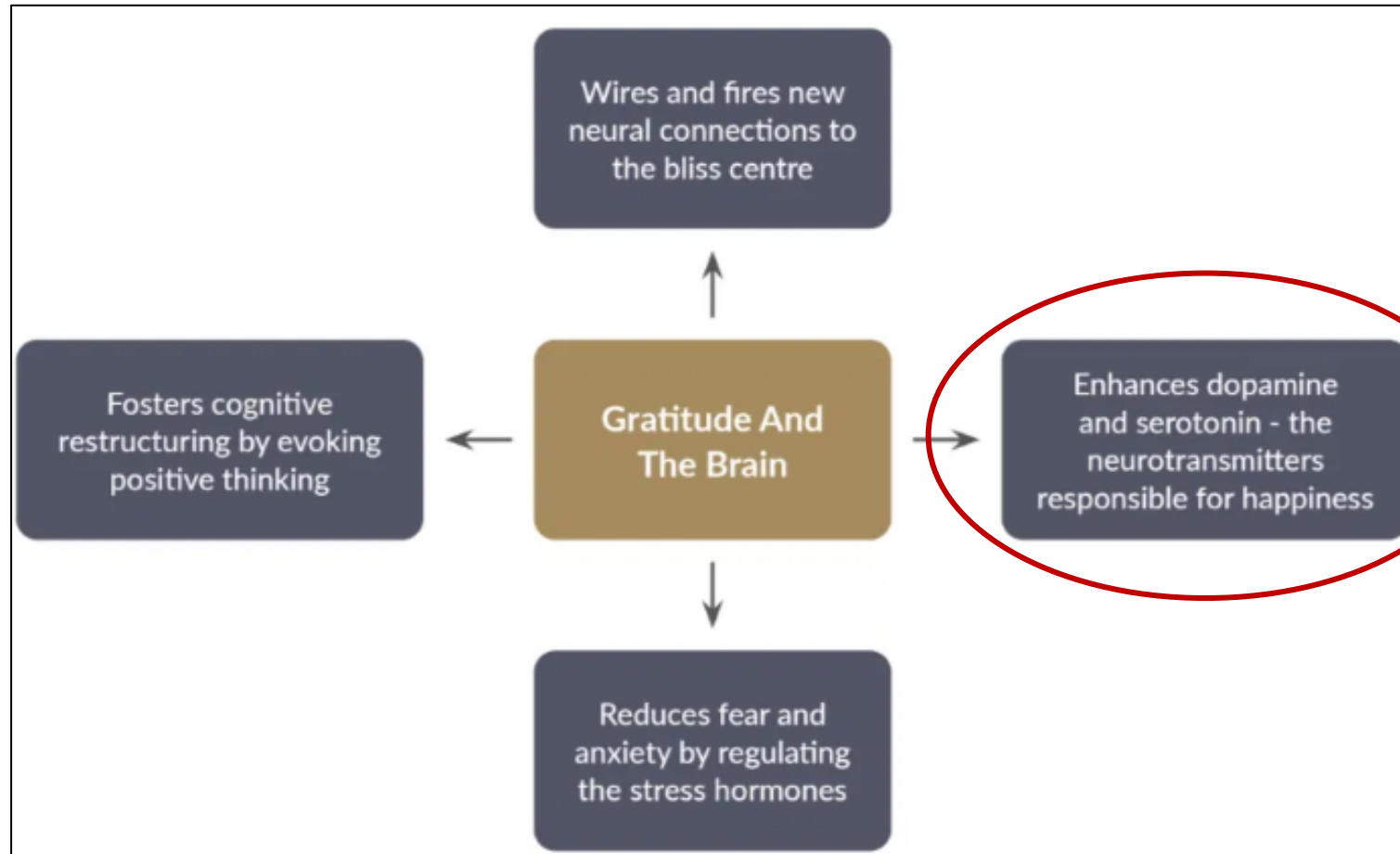
[The Neuroscience of Gratitude and Effects on the Brain \(positivepsychology.com\)](https://positivepsychology.com/the-neuroscience-of-gratitude-and-effects-on-the-brain/)





感謝の3つの効果

1. A Happier You: 気分がよくなる
2. A Fitter You: 体調がよくなる
3. A Better You: 性格がよくなる





Enhances dopamine
and serotonin - the
neurotransmitters
responsible for happiness



When we express gratitude and receive the same, our brain releases dopamine and serotonin, the two crucial neurotransmitters responsible for our emotions, and they make us feel 'good'. They enhance our mood immediately, making us feel happy from the inside.



ChatGPTに「アカデミックな日本語に訳して」 と依頼したら

感謝の意を表し、同様の感謝を受け取ると、脳内でドーパミンとセロトニンという二つの重要な神経伝達物質が放出されます。これらは感情を司るもので、私たちに「良い」気分をもたらします。これにより、私たちの気分は即座に向上し、内側から幸福を感じるようになります。

一つのHOW Gratitude Journal 感謝の日記



<p>Compliments that I would like to give myself today</p> <p>自分をほめる</p>	<p>Current challenges and what I am learning from them</p> <p>いま挑戦して学んでいること</p>
<p>People I am grateful for</p> <p>感謝したい人</p>	<p>Significant assets of my life at present</p> <p>いまの自分の宝物</p>



How Gratitude Changes You and Your Brain

New research is starting to explore how gratitude works to improve our mental health.

BY JOSHUA BROWN, JOEL WONG | JUNE 6, 2017

https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_gratitude_changes_you_and_your_brain

The problem is that most research studies on gratitude have been conducted with well-functioning people. Is gratitude beneficial for people who struggle with mental health concerns? And, if so, how?



すごいこと！

他国語の学術論文がこんなに簡単に読めていいのか！

ChatGPTに、

「次の論文の1000字ほどの要約を日本語でお願いします：

https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_gratitude_changes_you_and_your_brain」

と入れたら、瞬時に次の頁の要約が返ってきた



「How Gratitude Changes You and Your Brain」では、感謝の気持ちが精神的な健康に与える影響について説明されています。研究では、カウンセリングを受ける大学生を対象に**感謝の手紙を書くことで、精神的な健康が著しく改善されることが示されました**。これは、否定的な経験について書いたり、何も書かなかったりするグループと比較して明らかです。感謝の手紙を書くことは、感情の焦点を有害な感情からそらす効果があります。たとえ手紙が送られなくても、書く行為そのものにポジティブな効果があります。さらに、長期的な感謝の実践は脳を再配線し、全体的な幸福感を高めることができます。感謝の実践が脳に与える具体的な影響についても説明されています。**感謝の気持ちは、脳の前頭前野の働きを活性化し、他人との結びつきを強化し、ストレスを軽減します。また、感謝の実践は社会的なつながりを強化し、他者への共感を高めることができます**。これにより、感謝は心理的な幸福感を向上させ、人生に対するポジティブな展望を促進することが示されています。**研究では、感謝の手紙を書いた参加者は、他のグループに比べて幸福感が高まり、感情的な困難を乗り越える能力が向上しました**。これにより、感謝の気持ちが心理的な回復力を強化し、精神的な健康に長期的な利益をもたらすことが確認されました。（太字は片平）



どんな実験をしたのか

1. the first group was also instructed to write one letter of gratitude to another person each week for three weeks, 週に1回、3週間、感謝の手紙を書く
2. whereas the second group was asked to write about their deepest thoughts and feelings about negative experiences. 負の体験について感想を書く
3. The third group did not do any writing activity. 何も書かない



結果は

Compared with the participants who wrote about negative experiences or only received counseling, those who wrote gratitude letters reported significantly better mental health four weeks and 12 weeks after their writing exercise ended.

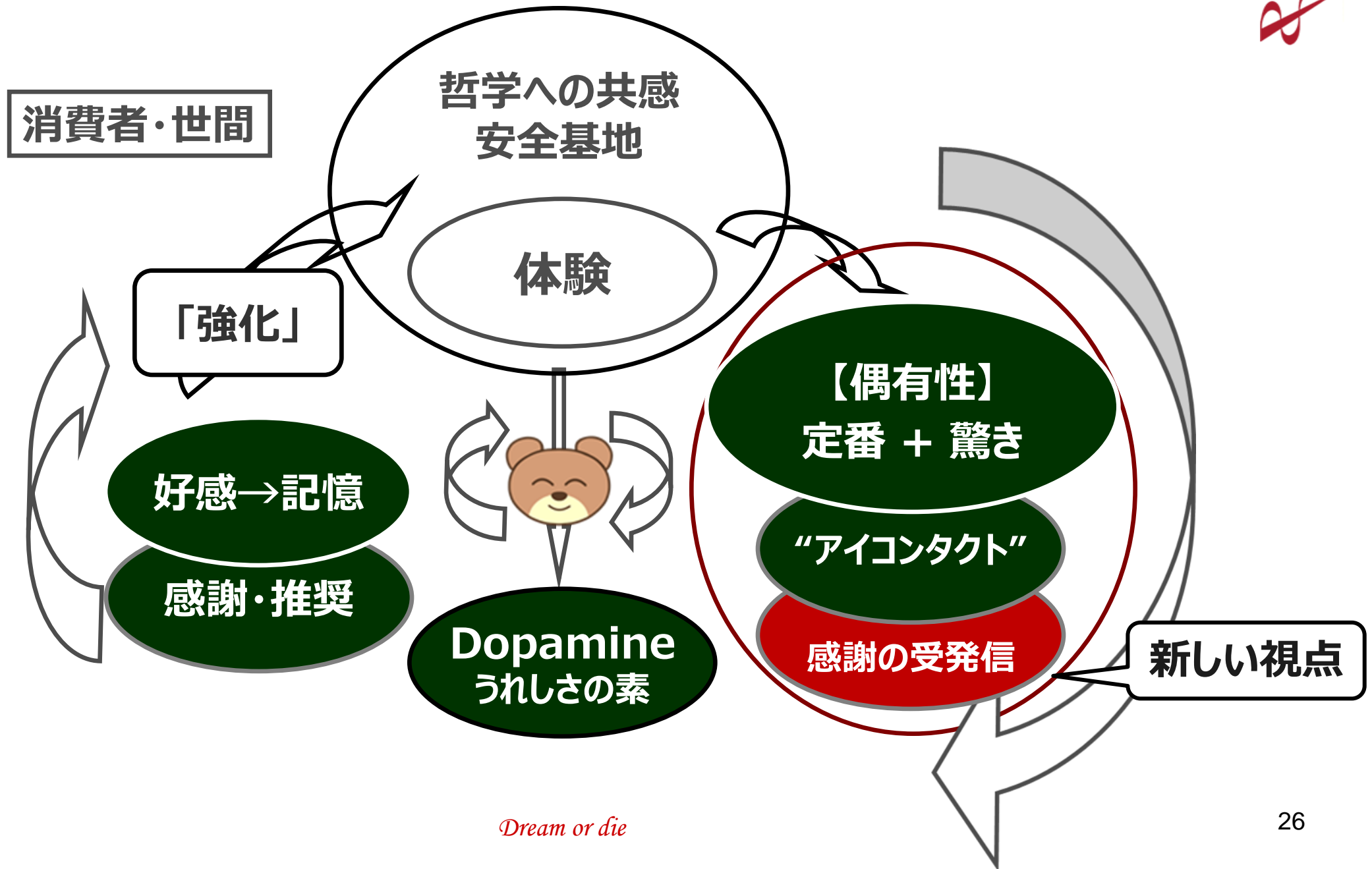
1. 実験の4週間、12週間後、感謝の手紙グループは、reported significantly better mental health
2. 実験の1週間後：有意な差はナシ
3. 4週間後に、fMRIで測定：感謝の手紙グループは脳の前頭前野の働きが活性化



「感謝」と「感謝の受信」は、
ドーパミンの放出を経由して
長期記憶の定着に貢献する



その元となるヒト、コトへの愛着が増す





【感謝の受信の例：片平がコロナ禍で働く医療関係者に
コンサート動画を配信】

東京21世紀管弦楽団

創立第1回定期演奏会オンライン

ベートーヴェン生誕250周年記念

「医療現場にクラシックを」

2020年8月23日収録

2020年9月19日 配信
医療関係者600余名が視聴；感謝メールが60通以上



- この度はこのような素敵なコンサートにご招待くださり、ありがとうございました。医療現場は以前と比べますとだいぶ落ち着いてきており、平常通りとは言えませんが戻りつつあります。しかし、いまだに外出することは控えておりますので、このような機会をいただけたこと感謝申し上げます。みなさまにおかれましても大変な日々と存じますが、ご活躍を心より祈念しております。本当にありがとうございました。
- この度は演奏会にお招きいただきどうもありがとうございました。休日の夜でしたので、自宅から家族と一緒に視聴させていただきました。素晴らしい音楽に日頃の疲れが癒されました。今度はぜひホールに足を運んで演奏を楽しませていただきたいと思います。楽団の皆様もコロナの影響で思うように演奏活動ができないなど大変なご苦労をされていることと思いますが、今後益々のご発展を祈念しております。
- 病院実習中のコンサートでした。患者様、実習学生の健康管理に日々、緊張しています。今まで行けたコンサートにも行けずにいたので、本当に癒されました。素敵な贅沢な企画をしていただきありがとうございました。



4

「行動タグ」

強烈な体験によってささいな出来事が長く記憶される仕組みを解明 ～ P T S Dなどの精神疾患の治療法に期待～

富山大学 大学院医学薬学研究部（医学）の野本 真順 助教、
東京慈恵会医科大学 痛み脳科学センターの加藤 総夫

<https://www.jst.go.jp/pr/announce/20160801/index.html>

強烈な体験をすると、**その前後のささいな出来事**も一緒に長期記憶として保存される現象を**行動タグ**と呼びます。2つの記憶が相互作用するという意味で興味深い現象ですが、従来の記憶研究では単一の記憶が形成・保持される仕組みに注目が集まり、行動タグ成立の仕組みに関してはほとんど明らかにされていませんでした。

nature communications

[Explore content](#) ▾

[About the journal](#) ▾

[Publish with us](#) ▾

[nature](#) > [nature communications](#) > [articles](#) > article

Article | [Open access](#) | Published: 01 August 2016

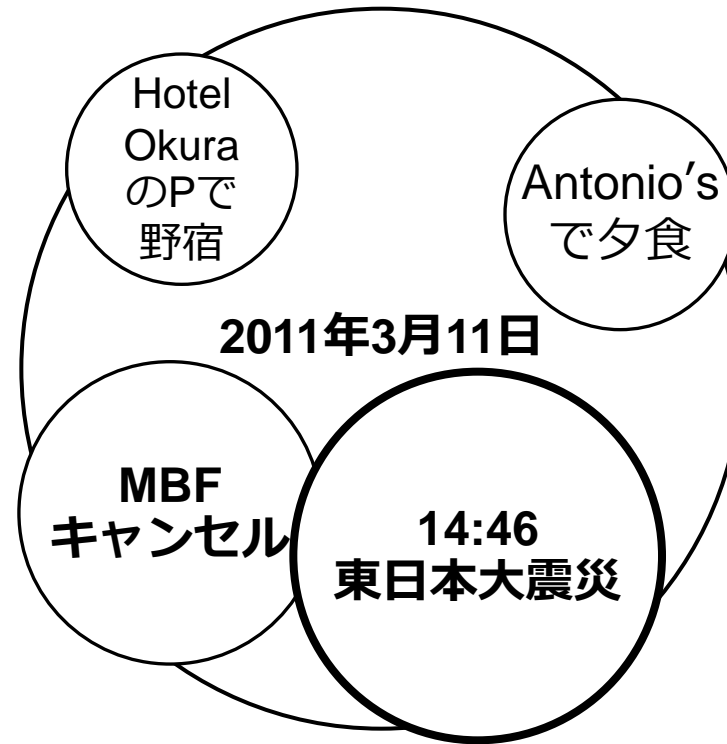
Cellular tagging as a neural network mechanism for behavioural tagging

[Masanori Nomoto](#), [Noriaki Ohkawa](#), [Hirofumi Nishizono](#), [Jun Yokose](#), [Akinobu Suzuki](#), [Mina Matsuo](#), [Shuhei Tsujimura](#), [Yukari Takahashi](#), [Masashi Nagase](#), [Ayako M. Watabe](#), [Fusao Kato](#) & [Kaoru Inokuchi](#) 

[Nature Communications](#) **7**, Article number: 12319 (2016) | [Cite this article](#)

11k Accesses | **57** Citations | **34** Altmetric | [Metrics](#)

東日本大震災が起こる前のランチで何を食べたかなど、震災前後のささいな出来事を覚えている人が多いことが知られています。実験動物でもそのような現象は報告されており、「行動タグ注1）」と呼ばれていますが、



記憶エングラム（記憶痕跡）記憶は、学習時に活動した特定の神経細胞集団（セルアセンブリ）という形で脳内に残った物理的な痕跡として保存されることが近年明らかになった。この細胞集団が、記憶エングラムである。



2011年3月11日：
朝からその日のMBFの講演資料を作成していた。14:46突然すごい揺れが！

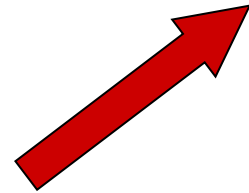
「働く幸せをつくる」

片平秀貴 （丸の内ブランドフォーラム）

www.mbforum.jp

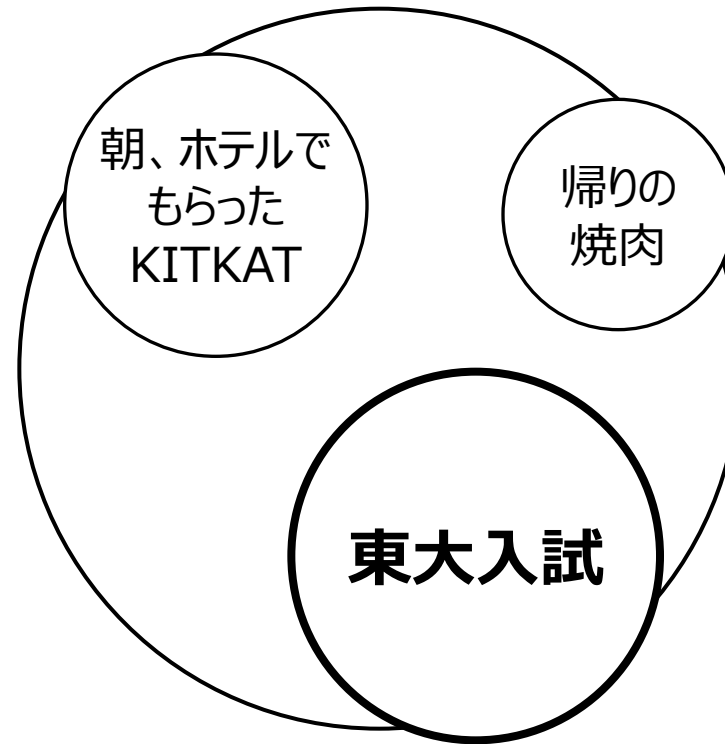
katahira@mbforum.jp

2 0 1 1 年 3 月 1 1 日





東日本大震災が起こる前のランチで何を食べたかなど、震災前後のささいな出来事を覚えている人が多いことが知られています。実験動物でもそのような現象は報告されており、「行動タグ注1）」と呼ばれていますが、



記憶エングラム（記憶痕跡）記憶は、学習時に活動した特定の神経細胞集団（セルアセンブリ）という形で脳内に残った物理的な痕跡として保存されることが近年明らかになった。この細胞集団が、記憶エングラムである。



ブランドと関係ない「強烈な体験」の横に
ブランド体験をデザインする



そのブランド体験がブランドの長期記憶定着を促進する



5

ケース：「感謝」×「行動タグ」

キリンがラジオCM方針変更 「一番搾り」愛されるワケ

コラム [✓ フォロー済み](#)

2023年8月6日 2:00 [会員限定記事]

保存



エフエム東京の情報番組「Skyrocket Company（スカイロケットカンパニー、通称スカロケ）」の中で、キリンビールが提供するコーナーを紹介するウェブサイト（出所:エフエム東京）

[キリンがラジオCM方針変更 「一番搾り」愛されるワケ - \(nikkei.com\)](#)



What? (1)

エフエム東京、月曜～木曜の午後6時の時報直後に始めた
「キリン一番搾り あなたにCongratulations!」

自分の誕生日や大切な人の誕生日、初めて付き合った日、会社に入った日、両親の結婚記念日、何かを始めた日など、「自分が何か祝いたい事柄」に対するメッセージをリスナーから募集し、そのメッセージを番組内で紹介しつつ、パーソナリティーが「エアー乾杯」をするというのが中身

息子の誕生日に「20歳になった息子と初めて一番搾りを飲むのが楽しみ」とメッセージをよこした父親や、「父の命日に一番搾りを墓前に供えたい」と記した娘



強烈な体験 1 : 自分の誕生日や大切な人の誕生日、初めて付き合った日、会社に入った日、両親の結婚記念日、何かを始めた日など、「自分が何か祝いたい事柄」を思い出す

強烈な体験 2 : 自分の体験がラジオで紹介される

感謝 : 祝ってくれる乾杯に感謝



強化されたブランド記憶 : 「一番搾り」



What? (2)

水曜の午後7時台 「一番搾りデリバリー～あなたの元に届けます～」

応募して選ばれたリスナーの自宅に冷えた一番搾りを実際に届け、そのリスナーと生電話でつないで番組内で乾杯し、オンライン飲み会を実施する。

あるリスナーはこのコーナーに参加した後、「母親とお酒を飲む口実をこういう形で実現してくれて、しかも番組内で紹介までしてくれてありがとう。**キリンと一番搾りに感謝します**」という御礼メッセージを送ってくれた



強烈な体験 1 : 「母親と飲む」など新しい体験

強烈な体験 2 : ラジオで紹介され、ラジオ上で司会者たち
と「飲み会」

感謝 : 祝ってくれる乾杯に感謝



強化されたブランド記憶 : 「一番搾り」

さまざまな飲み会のストーリーはこちら :

[一番搾りデリバリー～あなたの元に届けます～ | スカロケ一番搾り |](#)

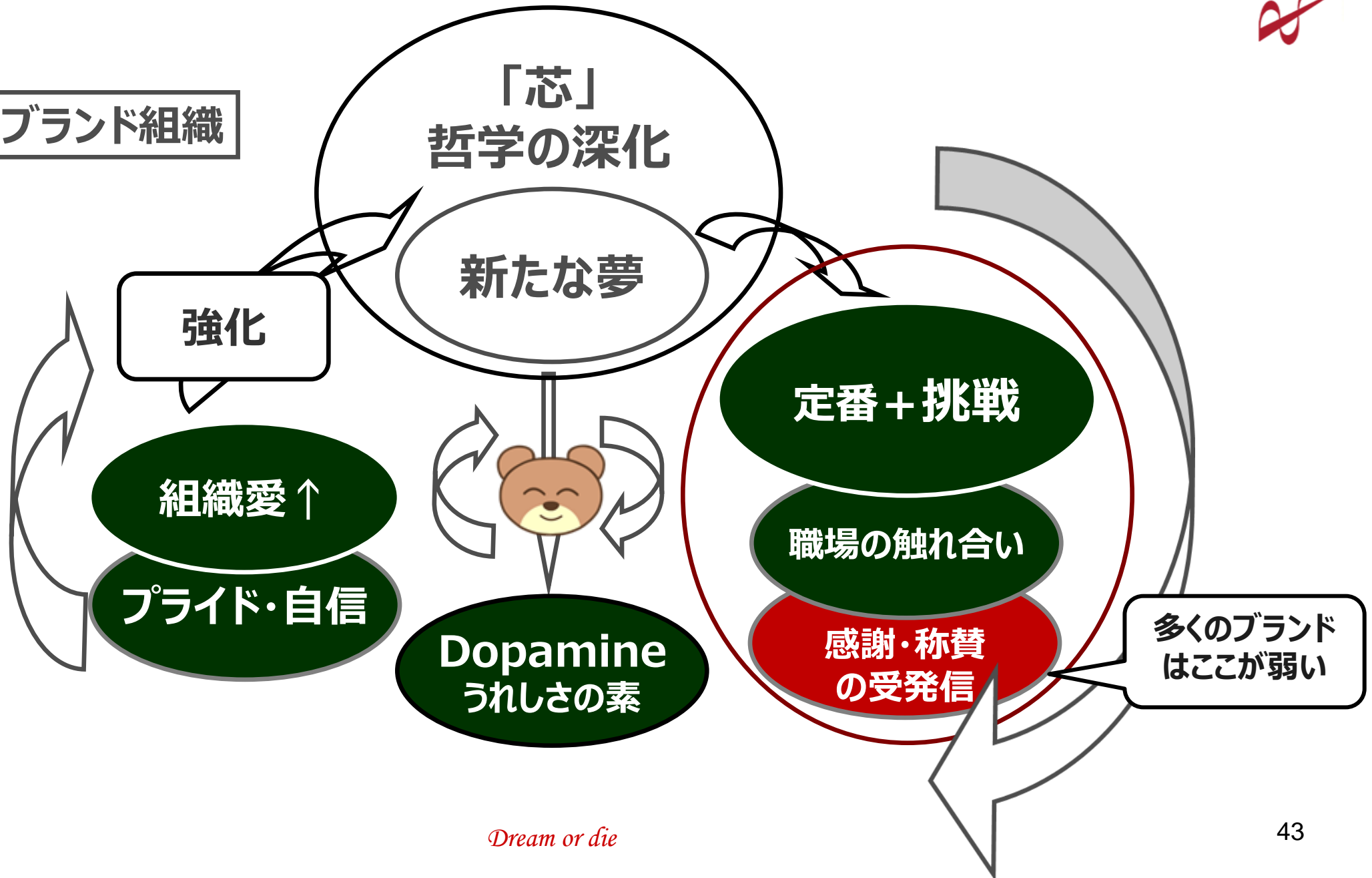


6

ケース：「称賛」の受発信



ブランド組織





ANA

お客様からの声を届ける

◆給与明細書 ANAでは2004年 10月より、社員の「給与明細書」の表紙に、お客様からいただいたお褒めやお礼の言葉を毎月掲載しています。受給時にあらためてお客様の 声を感じとるものとして、社員の発案により始めました。

◆Good Job Card サービスフロントでは、互いの仕事のよいところを 見つけたら、それをカード に記入して本人に手渡す「Good Job Card」を推進 しています。想いを形にし て褒めることにより、仲間を尊重しあい、互いの仕事に自 信と誇りを持つ風土づくりにつなげています

https://www.ana.co.jp/ir/kessan_info/annual/pdf/12/12_16.pdf



◇褒め合う文化でスキルアップ

A N Aグループでは、仕事上の良い点を言葉にして伝えることが制度となっている

コンテスト後、船津さんの元に職場の後輩から1枚のカードが届いた。そこにはコンテストの準グランプリ受賞をたたえる言葉が書かれていた。このカードは**Good Job Card**という。仕事上で良いところを見つけたら、それを言葉にして本人に伝えるこの制度は、航空業界の競争が激化する中、羽田空港のグランドスタッフらが中心となって、褒める文化の醸成のため、2001年から始まった。グランドスタッフはほかの職種に比べても頻繁にこのカードのやりとりがされているという。特に空港内では、「気づく」ことが大切な仕事であるため、こういったツールを使って仲間の仕事のちょっとした良いところを見つけ、褒めることによりお客様の小さな変化に気づく訓練にもなっているかもしれない、とのことだ。ちなみにA N Aグループ内では、月平均3500枚、さまざまな言葉がやりとりされている。[グランドスタッフ（下）－お客様のため、高みを目指す－ことばマガジン：朝日新聞デジタル \(asahi.com\)](#)



Good Job Card

Message: _____ Date: 2014 / 12 / 10

☐ Safety

☒ Customer Orientation

☐ Social Responsibility

☐ Team Spirit

☐ Endeavor

For Recipient 本人へ

船津さん!! スキルコンテスト本当に
おめでとうございます。船津さんは常に
お客様を第一に考え、行動に移して
いて尊敬しています。私の中では優勝
です。これからもお客様を笑顔にする
船津さん Magic 沢山して下さい!! 私を
頑張ります。 (心)



★ You Create Happiness! ★

To: _____ さん

所屬 _____

Message _____

From: _____ さん

所屬 _____

☐ Inclusion
さまざまな考え方や
価値観の人たちを尊重
し、尊重する行動

☐ Courtesy
一人ひとりに最大限の
敬意をもちの行動

☐ Show
さまざまな変化や
多様な個性を認め
たショーの展開

☐ Safety
すべての人にとって
安全な場所をつくる
行動

☐ Efficiency
異なる長点を積極
的に取り入れ、仕事
の質を高める行動

THE 5 KEYS

マジカルディズニーキャスト

キャスト同士、日々のすばらしい行動に対してメッセージを贈ること
で、お互いを褒めたたえ合う活動。毎年仲間からの投票で「マジカル
ディズニーキャスト」を選出し、マジカルディズニーキャストピンを授
与します。



6

おわりに

「自利利他円満」がブランドを育てる

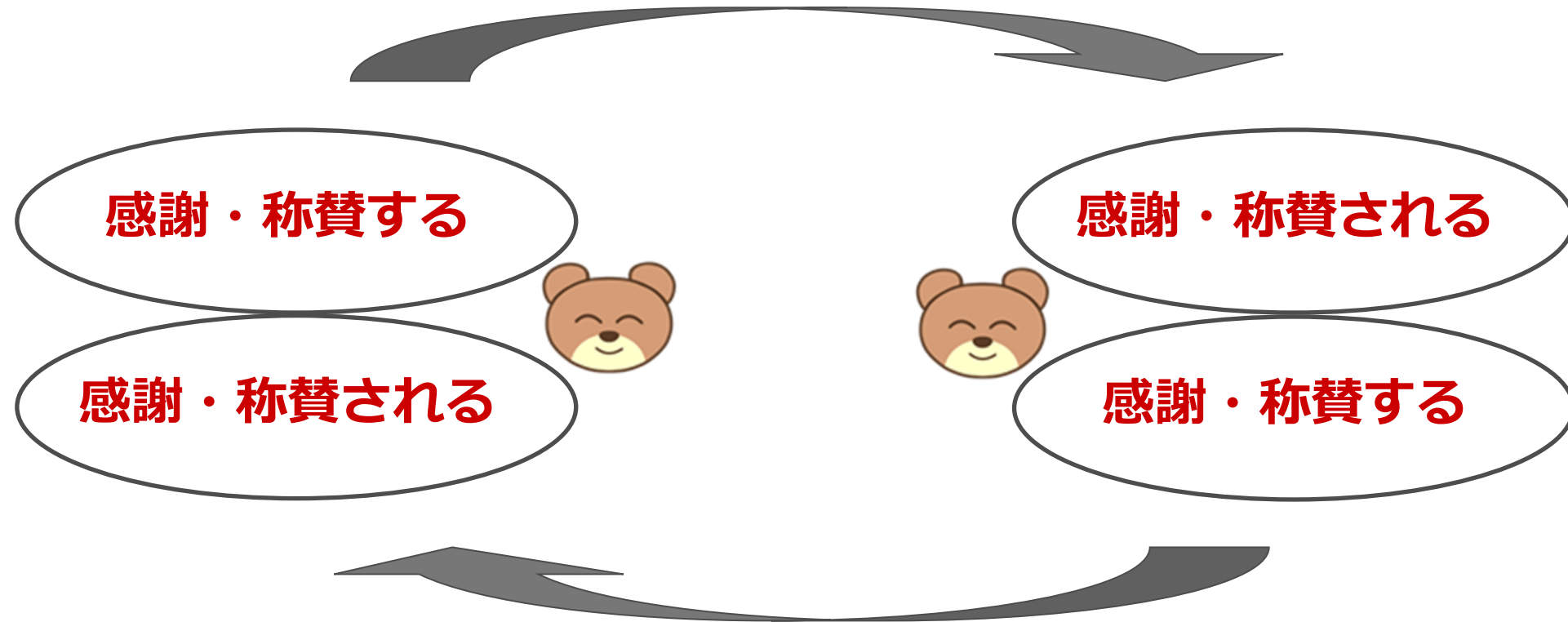


感謝の3つの効果

1. A Happier You: 気分がよくなる 自利
2. A Fitter You: 体調がよくなる 自利
3. A Better You: 性格がよくなる 利他



感謝・称賛の輪





世界がぜんたい
幸福にならないうちは
個人の幸福はありえない

宮沢賢治



おれたちはみな農民である ずゑぶん忙がしく仕事もつらい
もっと明るく生き生きと生活をする道を見付けたい……

世界がぜんたい幸福にならないうちは個人の幸福はあり得ない

自我の意識は個人から集団社会宇宙へと次第に進化する

この方向は古い聖者の踏みまた教えた道ではないか

新たな時代は世界が一の意識になり生物となる方向にある

正しく強く生きるとは銀河系を自らの中に意識してこれに応じて行くことである。

われらは世界のまことの幸福を索ねよう 求道すでに道である

—『農民芸術概論概要』より



ソニー

【井深大】

■ **自分の幸福を考えるとともに、他人の幸福を考える。** そうした生きる姿勢が、自分の職場生活をより楽しく豊かなものにし、家庭生活をもうるおいあるものにする。そして、ひいては豊かな社会を作っていくことにつながると言える

■ **世の中に尽くすとか、他人のために何かするということは、お金ができてから、名声を得てからすることだと、考えるのはまちがいだと思います。あなたの周りを見渡せば、身近なところに誰にでもやれることが、いくらでもあるからです**

<https://youtu.be/8cb0zH5yXjk>



「自利利他円満」

川野 泰周かわの・たいしゅう
臨済宗建長寺派林香寺住職

これは大乘仏教の根幹たる精神を示す言葉とされますが、とてもシンプルで明解なスタンスを表現しています。**自利とは自らを利すること、利他とは他者を利することを意味します。自利と利他は本来共にあるべきものであり、自らを大切にすることは、すなわち他者を大切にすることにつながる。それこそが円満な人生の秘訣**であるというメッセージを、私はこの言葉から読み取っています。自分にとっての幸福とは、他者に幸福を与える ことと表裏一体であって、それらが満たされてこそ、人生は幸せに満ちてゆくのだということです。

ICUでの
献身的看護

推薦者：推薦理由



1 of 50 **"Mazda Heroes"**
Christie Purviance



Dream or die

Mazda Heroes

米国マツダがコロナ
禍で頑張っている医
療関係者を表彰し
ロードスターを贈呈

審査
決定

米国マツダ

販売店
納車



Mazda Honoring Local Heroes by Giving Them 100th-Anniversary Miatas

【読者の称賛のコメント】

VetteGuy1307

3 December, 2020

I love what Mazda is doing. I think that It is great they are honoring local heroes. Great job, Mazda!

ffemt6

3 December, 2020

Mazda giving back in this manner is highly commendable. Mazda is always doing things like this, and they build an incredible product in all categories. When will people start rewarding them with the sales they truly deserve.

UnkeptFork50

2 December, 2020

Aww, that's **actually a really nice thing to do.** Good on you, mazda.



この当時の米国マツダのCEOは、毛籠勝弘氏

毛籠氏は、いまマツダ本社の社長

日本でも、「社会に優しいマツダ」に！

能登半島地震 クルマメーカーは沈黙

【令和6年能登半島地震で被災された方へ】 車の無償貸出支援 申込受付を開始します

災害サポート・レンタカー

クルマ、無料でお貸しします

申込受付を開始

今回の災害でご自身の車が動かなくなったり、片付けに軽トラックなどが必要な方に急場をしのいでいただけるように、寄付いただいた車を無料で貸します。

日常生活に

片付け・引越に

令和6年7月31日まで無料貸出し

★事前の申込予約が必要です★

長期利用（1カ月毎の更新）車種：軽・普通乗用車

七尾市拠点	和倉温泉お祭り会館（2F中会議室） 七尾市和倉町2部13番地1
--------------	------------------------------------

短期利用（最長3日）車種：軽トラック、軽バン

※軽ダンプ(能登町)、キャンピングカー(七尾)の取扱いもあり。WEB申込フォームからご確認下さい。

七尾市拠点	和倉温泉お祭り会館（2F中会議室） 七尾市和倉町2部13番地1	能美市拠点	大協運送株式会社 能美市大浜町ク62
輪島市拠点	輪島市社会福祉協議会 輪島市河井町13部120番地1	門前町拠点	門前町商工会（総合支所3F） 輪島市門前町走出6-69
町野町拠点	ENEOS栗倉商店 輪島市町野町栗蔵二部80番地甲地	能登町拠点	能登町立美術館（遠島山公園内） 能登町宇出津イ1112-1
珠洲市拠点	ラポルトすず 珠洲市飯田町1-1-8	穴水町拠点	七海屋 穴水町字川島ヨ26-3
		志賀町拠点	志賀町とぎ地域福祉センター 志賀町酒見河原50番地

どこにお住まいでもご利用できます

拠点まで来れない方は申込時お知らせ下さい



ありがとうございました

ご意見、ご感想、ご質問は、
kata@mbforum.jp まで