

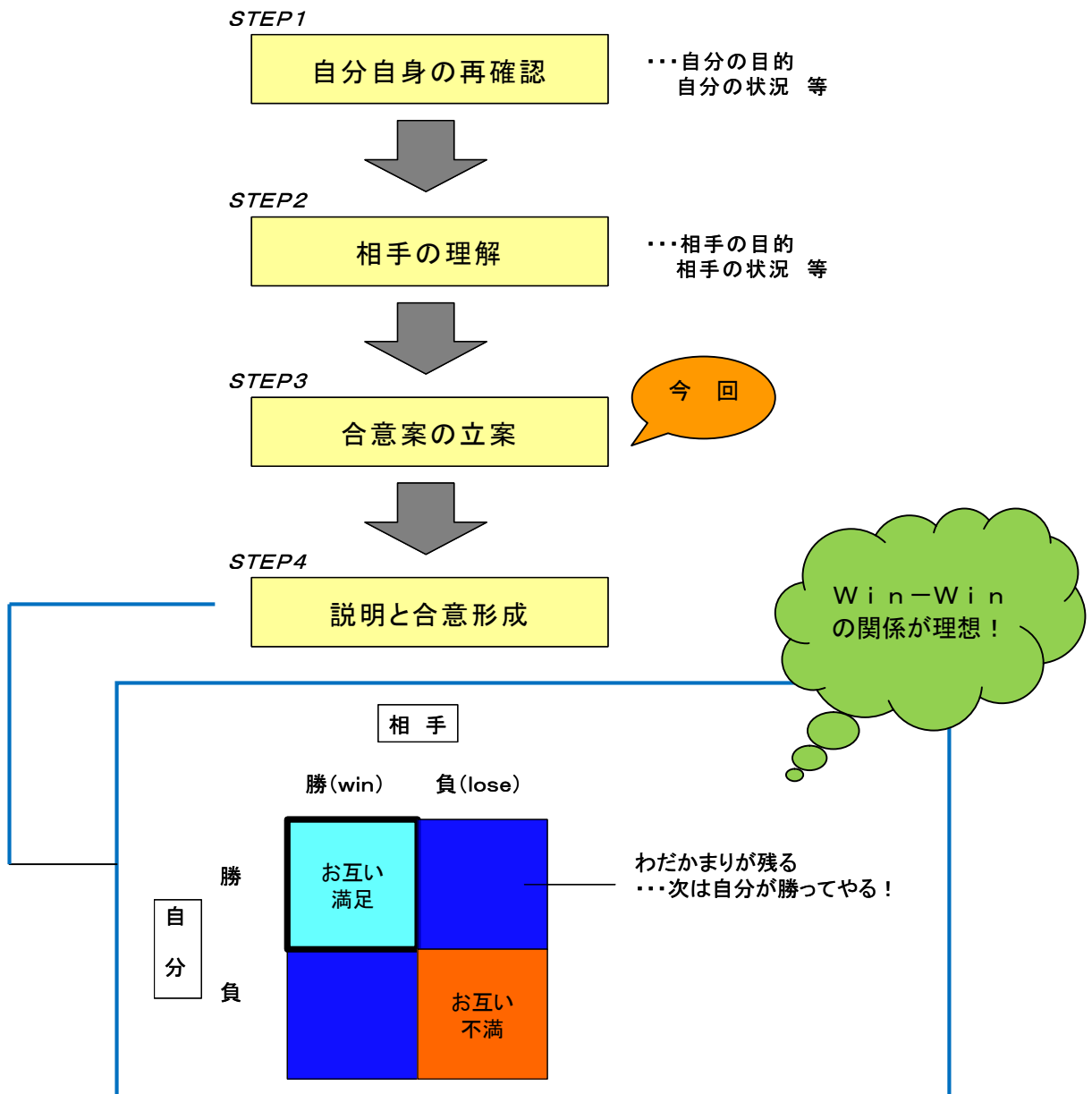
特集

コミュニケーションと交渉・説得術（その11）・・・合意案の立案（その2）

前回から、交渉・説得に関する、「合意案の立案」に入りました。
今回もその続きです。

「Win-Winの関係」になるためには、どのようなことを考えればいいのでしょうか？

交渉・説得の基本手順



1. 本質的な目的に遡って考える

表面的な矛盾に見えることであっても、目的に遡って考えてみると、意外とスナナリ合意点が見つかることもあります。

2. 視点を変える

お互いの主張が平行線の場合に、「視点を変える」ことによって合意点が見つかることがあります。代表的なものとしては以下の通りです。

A：短期 vs 長期

プロ野球選手の契約更改時、単年度の年俸で合意に至らなくても、「複数年契約」を結ぶことによってお互いがハッピーになることがあります。携帯電話の継続割引制度も、携帯会社から見れば、短期的には損になりますが、長期的な視点で見ると、顧客の囲い込みにつながります。

B：一個 vs 複数

数量割引は、1個当たりの利益は減少しますが、トータルで見れば増加します。

C. 単独 vs 複合

「機械+配管工事」のように、単独で受注するよりも、他のものを加えて複合的に受注した方がトータルで利益は増加します。

-----ここまで前回のおさらい-----

D：繁忙 vs 閑散（タイミング）

旅行業界の料金設定。
正月やゴールデンウィークのような「繁忙期」と、今の時期のような「閑散期」では、倍以上値段が違いますよね。
全く同じ内容なのに・・・
考え方によっては、不合理です。

どんな仕事でも、「許容量（＝キャパシティ）」があります。
いくら引合いをもらっても、許容量を超えていたら受注することはできません。
「もったいない・・・」
そう思っても、仕方がないことです。

発注する側としても、別にタイミングにこだわらないならば、安い方が良いです。
例えば、上記の旅行。
自由に休暇をとれる人ならば、わざわざ混み合っている時期に出かける人は少ないはずです。

閑散期に安価で対応すること。
受注側からみれば、仕事が少なくて、人手や設備が遊んでしまうならば、少しでも利益になれば得。
発注側からみれば、同じものを安価で手に入れることができるので得。
両者ともに、「得をした」関係になるでしょう。

E : 通常 v s 緊急

私の知人のA社は、電子機器の試作を専門にしています。
大企業から、図面をもらって、すぐに試作機を製作。
そのまま納品します。
業績は好調。
受注先もどんどん増加しています。

試作については、当然、自社で行うことは可能です。
それなのに、なぜ、A社に委託するのか？
その理由は、スピード。
自社で試作品を製作するよりも、断然早いのです。
まさに、「時間をお金で買う」という考え方です。

また、A社の場合は、「特急料金」も設けています。
例えば、通常の納期が10日間。
それを3日で納品する場合は、料金は倍という感じです。

「製品力」について、よく「QCD」という言葉が使われます。
Qは、「Quality」で、「品質」の意味。
Cは、「Cost」で、「価格」の意味。
そして、Dは「Delivery」で、「納期」の意味。

「品質が高ければ、価格も高い」。
一般的な考え方ですね。
それと同じように、「納期が短ければ、価格も高い」。
このような視点も、「Win-Win」の合意案を考える上でのヒントになります。

3. お互いの価値の違いを考える

皆さんは、「わらしべ長者」の昔話をご存知ですか？
あらすじは以下の通りです。（hinanjyo.com より）

昔、ある一人の貧乏人がいました。ある日、「この後、初めに触ったものを、大事に持って旅に出ろ」とおつげをもらいました。祈った後、歩くとすぐに石につまずいて転び、1本のわらしべをつかみました。わらしべを手を持って歩いていると、飛び回っているアブがわらの先に止まりました。

さらに歩くと、大泣きをしている男の子がアブが止まっているワラを欲しがります。男は観音様のおつげを信じ、ワラを譲ろうとしませんでした。男の子の母親は「みかんと換えましょう」と言うので、男はワラとミカンを交換しました。

さらに歩くと、のどが渇いている人がいました。その人は男が持っているミカンを欲しがり、持っていた布と交換を持ちかけてきました。男はミカンと布を交換しました。

さらに歩くと、侍の傍で倒れている馬がいました。侍は急いでいるため、馬を見捨てなければならなくなりました。侍は家来に馬の始末を命じ、先を急ぎました。男は侍の家来に布と馬の交換に迫ります。家来は承諾し、布を受け取ると侍の後を追っていきました。男は川から水をくんできて、馬に飲ませました。倒れていた馬は回復し、立ち上がりました。男は馬に乗りながら進んでいきました。

さらに進んでいくと、大きな屋敷が見えました。屋敷の中に声をかけると、中から主人が出てきました。主人はちょうど旅に出かけようとしており、男に屋敷の留守を頼み、代わりに馬を借りたいと言ってきました。主人は留守中に自分が帰ってこなかったら、この屋敷は男のものだと言いました。男は承諾し、主人は馬に乗りながら旅に出かけました。

何年待っても主人が旅から帰ってくることはありませんでした。男は屋敷に住みながら、裕福に暮らしていきました。

なぜ、貧乏だった若者が大金持ちになったのでしょうか？
それは、「人によって物の価値」が違うから。
この「価値の違い」は、合意の導くために非常に重要なポイントなのです。

具体的な「価値の違い」の紹介は次回から。

《次回に続く》