

THANKS

(VOL. 157)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成22年7月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台 1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「ことわざから学ぶ仕事における心構え (その3)」

本誌では今、「ことわざから学ぶ仕事における心構え」という特集をしています。
私自身の経験や、コンサルティングを通して見たことを踏まえて、「こんなことが大事では…」と思われることをまとめたものです。
「カルタ風」に、「あ行」から進めています。
今回は、「け」のことわざから続けます。

け：「賢者は長い耳と短い舌を持つ (けんじゃはながいみみとみじかいしたをもつ)」

<意味>

賢い人は他人の話をよく聞くが、自分は余計なことは言わないということ。

最近、いろいろな勉強会で「傾聴(けいちょう)の重要性」が話されます。

- お客様のところに行ったら、自分からべらべら話さないで、お客様の言うことをよく聞くこと。
- 部下を指導するときは、「××すべき」という前に、まずは部下の気持ちを聞いてあげること。

確かにその通り！

このTHANKSでも、ずっと書いてきたことですが、特に今の時代の営業担当者は、「話し上手」になるよりも、「聞き上手」になる方が大事です。
その理由は、まさに「物あまり」の時代だから。
お客様の状況にピッタリあったことを提案してはじめて、「買いたいな…」と思ってもらえます。
だからこそ、状況把握が何より大切。
そのためには、とにかく「聞く」ことです。

部下についても同じこと。

「部下指導の基本」の特集でも書きましたが、部下を「やる気」にさせるためには、「話をさせながら気づかせる」ことが必要なのです。

上手に質問しながら、部下に考えさせ、話をさせる…。

こうしたテクニックが、上司としての必須能力になってきているのです。

とはいいつつ…

昔から、「営業担当者はお客様に『説明』すること役目」とか、「上司は部下を『諭す(さとす)』ことが役目」と思い続けてきた人にとっては、口で言うほど易しいことではありません。

では、どうしたら良いのでしょうか？

まずは、「とにかく一生懸命聞こう！」と意識することから始めましょう。

鍛錬だと思って「ガマン」してみることです。

こ：「巧遅は拙速に如かず（こうちはせつそくにしかず）」

<意味>

できがよくても遅いのは、できが悪くて速いのには及ばない。
物事は素早く決行するのが肝要だということ。

私が最初に入ったコンサルタント会社に、「拙速主義」という言葉がありました。拙速とは、「できが悪くても、速くすること」。つまり、拙速主義とは、「できよりもスピードを重視する」という意味です。「どうして？ 時間がかかっても、できが良い方がいいのでは？」最初にこの言葉を聞いた時は、そのように思いましたが、すぐに「なるほど…」と思い直しました。

そのコンサルタント会社が「拙速主義」をとっていたのは、以下のような理由からです。

- もともと、コンサルティングに仕事はキリが無いもの。例えば、クライアント（お客様）の実績分析にしても、分析の視点は、何通りもあるので、その気になれば、いくらでもレポートをかける。だからこそ、どこかで打ち切らないとダメ。
- コンサルティングのレポートなどは、最初から完璧なものを目指しても無理であり、お客様と話をしながら、改善して行けばOK。だから、時間をかけて完璧なものを仕上げようとするよりも、スピードを上げて、「それなりのもの」を作っておけば良い。
- いろいろな仕事を掛け持ちする中で、ひとつのことばかりに時間をかけていては、他の仕事ができなくなったり、疎かになったりする。

こうした考え方は、コンサルタント会社だけでなく、どの会社でも当てはまるのではないのでしょうか？ 時間管理ができていない人と話をすると、次のような言葉をよく聞きます。

「忙しくて、忙しくて仕方がない…」
それでは、本当にやるべきことを、適切な時間の中でやっているのか？
仕事の内容を聞くと、結構、「やりすぎ」のことが多いです。

仕事の中で、最悪なのは「時間切れ」で納期が遅れたり、中途半端になってしまうこと。そのためにも、「拙速」の考え方が、とても重要なのです。

さ：「先んずれば人を制す（さきんずればひとをせいす）」

<意味>

人より先に実行した方が有利な立場に立ち、相手を制することができる。
先手を打つことが肝要だということ。

「お客様から引合いをもらったけれど、競合企業が多くて、勝てそうもありません。」
営業担当者から、よく耳にする言葉です。
確かに今は、「買い手」よりも「売り手」の方が多い「物あまり」の世の中。
ちょっとした引合いに対しても、アリのように多くの企業が群がってきます。

そんな時代だからこそ、「先手を打つ」ことが重要です。
単に、お客様からの引合いを待っているのではなく、こちらの方から提案する。
そして、競合他社が入ってくるスキを作らずに決めてしまう。
こうしたことが理想です。

では、「先手」を打つためには、具体的にどのようなことをしたら良いのでしょうか？
最大のポイントは、実績をしっかりと分析しておくこと。
以前、「売れる営業マンと売れない営業マンの見分け方」を特集した時に、「米びつ管理」の考え方を
ご紹介しました。
ちょっと復習してみましょう。

「米びつ管理」は、お米屋さんの昔ながら顧客管理の方法で、お客様の「米びつ」の状況をしっかり
把握しておくことです。
例えば、伊藤さんのお宅は、夫婦と子供2人の4人家族で、概ね30日の間隔で、10kgのお米を購
入してもらっている。
一方、佐藤さんのお宅は、子供3人が皆、食べ盛りで、月に30kgのお米を買ってもらっている。
こんなことが分っていれば、伊藤さんと佐藤さんの家に、どのくらいの頻度、タイミングで訪問したら
良いかが見えてきます。
伊藤さんの場合、もし7月1日に、10kgのお米を購入してくれたとしたら、次に訪問するのは、大
体1ヵ月後の7月の終わり頃。
米びつの残量がちょうど少なくなっている頃です。
一方、佐藤さんの場合であれば、少なくとも10日に1回は訪問する必要があります。

次は「米びつ管理」の応用編。
皆さんが酒屋さんだとします。
米びつ管理の考え方を実践していて、以下のようなことが分かっています。

齋藤さん：日本酒大好き
加藤さん：ビール大好き
遠藤さん：ワイン大好き

ここで問題です。
ある日、新潟の蔵元から、安価で美味しい日本酒を仕入れることができました。
上記の3人の、誰のところに持っていったら良いでしょうか？
齋藤さん？
10人中10人、そう思いますよね。
齋藤さんは、日本酒党ですから、きっと喜んで買ってくれるでしょう。

さて次の問題です。
皆さんは業容拡大のために、「食品」まで手を広げることになりました。
ある日、とても美味しい「チーズ」を仕入れることができました。
上記の3人の、誰のところに持っていったら良いでしょうか？

きっと多くの方が「遠藤さん」と答えるでしょう？
それは、「ワインにはチーズが合う」という、定説を知っているからです。

実績（だれが、いつ、何を、なぜ、どのくらい、どうやって買ったのか）をしっかりと分析すれば、
上記のようなことが見えてきます。
そして、見えてくれば、お客様に対して「先手」で提案することができるのです。

し：「死中に活をもとめる（しちゅうにかつをもとめる）」

<意味>

絶望的な状態の中で、窮してじっとしているのではなく、必死に生き残る道を探しもとめること。また、困難な状況を打破するために、あえて危険に挑戦することを言う。

「価格で全く太刀打ちできないから、売れる訳が無い…」
こうした言葉も、最近よく耳にします。
確かに、デフレ時代においては、お客様の「低価格志向」が強まりますので、「価格」の重要性は高まります。
しかし、そうは言っても、「価格が全て」という訳ではありませんよね。
実際に、価格が高くても買ってくれているお客様もいるのですから。

人は、誰しも「思い込む」ことがあります。
「××だから△△だ！」と決めてかかってしまうのです。
そうなると、上記のように、「絶望的」な言葉が出てきてしまうのです。
しかし、世の中って、そんな単純なものではありません。

ちょっと質問をしてみましょう。
「あなたは、どういうタイプの異性が好きですか？」
心の中で答えてください。

次に…
結婚している人は、なぜ、今の奥さん（あるいは旦那さん）を選んだのかを考えてみてください。
これも心の中でOKです。

さて、好みのタイプの異性と、皆さんのパートナーは一致していますか？
結構、ズレているのでは？
そんなものだと思いますよ。
結局、意思決定というのは、一面的なものでなく、いろいろなことを複合的に考えて行っているのです。
だからこそ、活路があるのです。

誰だって、歩いていて、目の前の道が塞がっていれば、他の道が無いのか探すでしょう。
それと同じこと。
今まで進めてきたことが壁にぶつかったら、単純にあきらめるのではなく、別の道を探してみる。
仕事の中でも、そんな姿勢が大切でしょう。

（番外編）
「し」のことわざを探していたら、以下のようなものを見つけました。
「四十がったり（しじゅうがったり）」
健康な人でも、四十歳を過ぎると急に体力が衰えることを言う。
「がったり」とは「がくと衰える」の意味。

こんなことわざ知っていましたか？
私は初耳だったのですが、妙に「なるほど…」と納得してしまいました。
最近、飲んでいても、すぐに眠くなるしな～～。 なんだか情けない・・・

<次回につづく>