

THANKS

BUSINESS NEWS LETTER

(VOL. 276)

発行日：2020年6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：〒359-0043
埼玉県所沢市弥生町 1792-10
TEL:04-2936-6149
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「相手を動かす『伝え方』の基本⑥」・・・相手を確認する(その3)

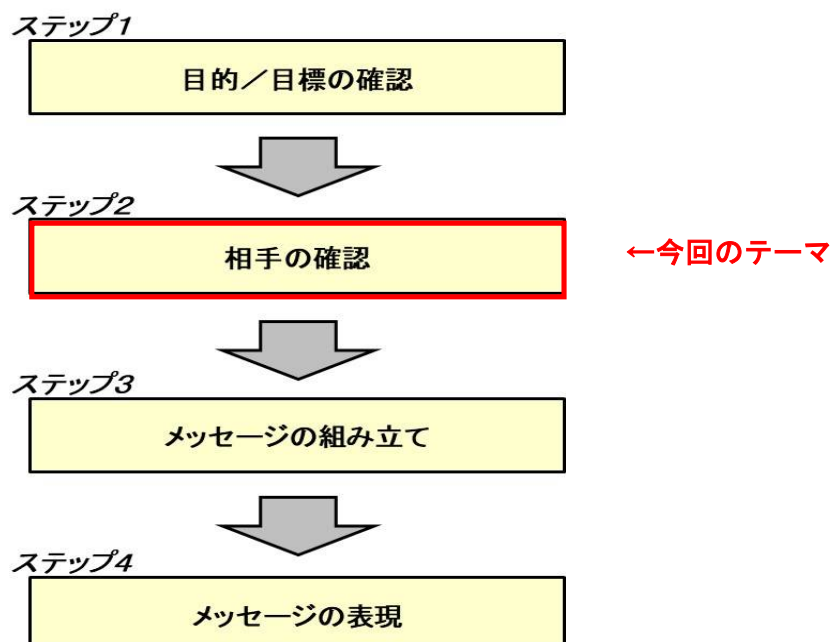
本誌では今、「相手を動かす『伝え方』の基本」というテーマを特集しています。
前回は、「伝える」ための基本手順のステップ2「相手の確認」の中の、「目的」と「役割」の確認について説明しました。
今回も、その続きです。

なお、これまでの本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm>

1. 「伝える」ための基本手順・・・前号の復習

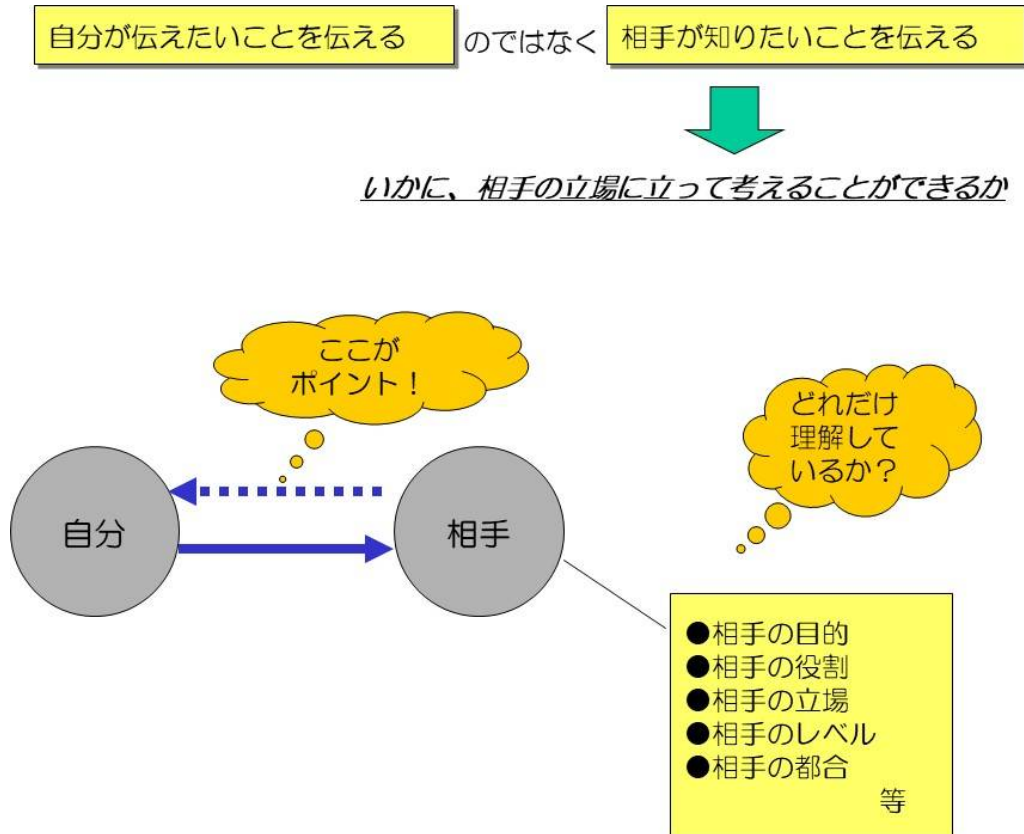
しっかりと自分の考えを「伝えて」、相手を「動かす」ためには、きちんとした手順を踏むことが大切です。
以下が基本の手順です。



2. 各ステップの留意点

ステップ1：目的／目標の確認

ステップ2：相手の確認



(1) 相手の「目的」の確認・・・前号の復習

「目的の確認」は、相手について確認すべきことの中で、最も重要なことです。例えば、前々号で説明した通り、お客様は、飛行機を買うかどうかを決めたいと思っているのか？あるいは、買うことは決めていて、どの飛行機にするか選択したいと思っているのか？当然、話すべき内容は変わってきます。

また、前号で説明した通り、社内で新規事業のプレゼンテーションをする場合、その事業を推進した時のメリットだけを伝えてもダメ。リスク等についても言及しなければ、推進の是非を意思決定するための情報が揃いません。

(2) 相手の「役割（立場）」の確認・・・前号の復習

前号で、以前、私が支援していたパッケージソフトの会社の営業担当者の例を説明しました。社長に対する提案では上手く行ったのに、部長に対する提案では、逆に敵を作ってしまいました。その理由は、相手の役割（立場）を考えずに、同じような話をしてしまったから。全社的な立場で考える人と、個別部門の立場で考える人では、当然、考え方が違います。常に、相手の立場を考え、「この人は何を期待しているか」を考えましょう。

(3) 相手の「レベル」の確認

以前、私はIT関連の会社を経営している友人から、その会社が開発しているシステムを私のお客様に紹介して欲しいと、頼まれました。

「私の友人が、このようなシステムを開発しているのですが、興味ありませんか？」
彼の要望に応じて、数社のお客様に話をしたところ、ある会社の社長が興味を示し、どのようなものかを確認するために、一度、実際に見てみたいとのこと。
一緒に、友人の会社に同行することになりました。

「弊社のシステムは、××技術を使っていて、通信速度は、××k b p sですので、他社のシステムと比較すると圧倒的にスピードが速いです」

カタカナ、略語に専門用語・・・
友人の話の中には、知らない言葉がバンバン登場します。
「ごめん。もう少し分かりやすい言葉で説明してくれないかな？」
私は何度か、友人に向かって言いました。
しかし、5分も経つと元通り・・・
結局、そんな感じで、ずっと話が続けました。
1時間後、私がお連れした社長は次の予定があったので、十分な質疑応答もできないまま、プレゼンテーションはそれで終了しました。

「社長、システムをご覧になっていかがでしたか？」
「ん～～、私も真剣に聞いていたんだけど、全く理解できなかったよ。伊藤さん、彼の話って、日本語だと思う？」

当然、その後、具体的な商談には至りませんでした。
もったいないですね。せっかく、社長が興味を持ってきてくれたのに・・・

私の友人の問題は、私や社長のレベルを全く考えないで話をしていたこと。
もし我々がシステムについて、ある程度の知見があれば、「それはすごい！」ということになっていたかも知れません。
しかし、我々は、そうしたシステムについては、素人当然。
難しい話をされても、ついて行くことはできません。

レベルという意味で、違った観点から、もうひとつ事例を紹介します。

私の昔の会社（産業機械メーカー）での話です。
ある日、クレーム対応の協議のために、営業担当者と一緒にお客様を訪問しました。
お客様側は、窓口担当者と、その上司。
ちなみに、上司の方は、それまでの交渉の中で、同席したことはありません。

「それでは、今日は、今回の件について、当社の対応方法をご説明します。まずは、故障した機械の代替機を用意して、速やかにラインを復旧させたいと存じます。・・・」

営業担当者が、お客様に向かって説明しました。

「ちょっと待った！ それだけは済まないだろ。 当社としては、機械の故障によって、大きな損害が出ている訳だし・・・」

すごい剣幕で、上司が怒り出しました。

実は、その機械の故障の原因は、機械側の問題ではなく、担当者の操作ミス。今回の我々の申し出は、お客様の担当者と協議する中で、そうした経緯を全て検証した上でのものであり、かなりお客様に譲歩した内容でした。

しかしながら、お客様の上司の方は、そういう報告を全く受けていなかったようです。我々としては、お客様の社内で、当然、「事実」が共有されていると思っていたのですが、それは完全に我々の思い込みでした。

社内の担当者から上司に対して、「事実」がしっかりと説明されているとは限りません。特に、マイナス情報については、社内的な「保身」のために、事実とは違ったことが報告されていることも多いです。

相手の「認識レベル」が、当方の想像と違っていると、いくら相手のためを思った話でも、やはり、聞き入れてもらえません。

もし、「認識レベルが低そうだな」と思ったら、こちらがそれに合わせること。例えば、上記の例であれば、「これまでの経緯」を書面にまとめて、まずはそれを、しっかりと説明してから、申し出を行う必要があります。

(4) 相手の「都合」の確認

お客様から引き合いがあり、営業担当者が訪問して、説明・提案する場面を想像してください。

「いや～、素晴らしいお庭ですね。 これだけのお庭ですので、綺麗に維持するのは大変だと思いますがいかがですか？」

始めて訪問するお客様。
いきなり本題に入る前の場を和ませる「アイスブレイク」は大切です。

「さて、今回は、わざわざ弊社の製品にお問い合わせいただきありがとうございました。 まずは、簡単に、弊社について、お話をさせていただきますと・・・」

確かにこれも常套手段。
まずは、どのような会社なのかを理解してもらった方が、お客様の信頼度は高まるでしょう。

「それでは、今回、お問い合わせをいただいた商品について、ご説明させていただきます。 まず、商品の特徴としては・・・」

と本題に入ったところで、いきなりお客様からひと言。

「すみません。 次の予定があるので、あと5分したら出かけなければならないのです」

ガ————ン!

たった5分では、とても十分な説明はできません。
「あ～～、庭の話なんかするんじゃ無かった・・・」
そう思っても、後の祭りです。

相手は、こちらの話に無限に付き合ってくれる訳ではありません。
忙しい方にとっては、10分だって貴重な時間です。

「日本においても、毎日、数字が増えています。
今後、しばらくは、この傾向が続くでしょう。
「中国からの入国を拒否すべき」等々、ネットでは、政府の対応の甘さを指摘する書き込みが多いです。
確かに、「チャーター便で帰国した方の検査拒否を認める」等、批判されても仕方が無いこともある
かと思いますが。
しかしながら、現実問題としては、なかなか難しいです。
例えば、中国から来られる方の入国を全て拒否できるのか？
そのようなことをしたら、日本経済に対する影響は図り知れません。
コロナウイルスとは、別の危機的な問題が発生してしまいます。
このグローバルのご時世で、どのような対策を講じたとしても、たぶん、遅かれ早かれ、コロナウイル
スは、入国していたと思います。

それでは、これからどうするか？

もちろん、拡大を抑制する対策は必要です。

しかし、私が重要だと思うことは、拡大した時の対応について、今から準備しておくことです。

!回に続く>

テレビ等で、中国の状況を見ると、病院が患者で溢れかえっています。

受診するために、何時間も待たなければならない状況のようです。

今回の新型肺炎は、SARS と比べて感染力は強いものの、致死率は低いと言われています。

もし罹患したとしても、迅速、的確に治療ができれば、死亡する確率は少ないです。

○どのような医療体制を構築するか？

○患者が膨れ上がった時に、どのように優先順位をつけるのか？

等々、決めておくべきことは山ほどあります。

そして、それをできれば、国民に対して周知徹底しておくこと。

そのようなことが大事だと思います。

超当たり前のことですね。

しかし、4ヶ月が経過した今、これまでの対策を振り返ってみるとどうだったか・・・

やはり、「後手」を踏んでしまったことが多々あるでしょう。

今回の件でよく「後手にならずに先手を打ちます」という言葉を政府の方々が発していましたが、
「先手を打つ」ために、最も重要なことは、「想像力」。

「この先どうなりそうか？」ということ、まずはしっかりと想像することです。

ここで大事なことは、常に「最悪の状況」を考えること。

楽観的に考えていると、最悪の状況が起こった時に対応できないからです。

全国的に緊急事態宣言が解除されました

感染症の歴史から見て、「第2波」は必ずやってきます。

さて、その時の社会の状況は、どのようになるのか？

これは、政府や自治体だけでなく、企業もしっかり「想像」しておくことが大切でしょう。