



アルファヴォイス倶楽部

VOL.127 2006.03

発行責任者: アルファヴォイスコンサルティング株式会社 代表取締役 野村 敬一
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-7-10 TEL: 03-5215-8711

《INDEX》

1. カムバックサーモンの法則 代表取締役 野村 敬一
2. 私の初契約物語 平成17年4月入社(24才女性)

カムバックサーモンの法則

代表取締役 野村 敬一

営業の方々へのメッセージメール

(KONOIKE Co.(株)田中様 アルファヴォイスコンサルティング(株)野村)

弊社指導先の静岡県浜松市 KONOIKE Co.株式会社 田中様からの社内に向け、発信されたメールをご本人の了解を得てご紹介させていただきます。

KONOIKE Co.株式会社 営業部部长 田中米育様 からのメール

【カムバックサーモンの法則】

残念ながら「成約」に至らなかった商談(案件)を分析したデータがあります。お客様が、再度、ニーズに至らなかった際に自社に戻って来てくれる確率は、

- (1) 平均商談期間より「短期間」で商談完了の案件
- (2) 平均商談期間より「長期間」で商談完了の案件

(1) : (2) = 3 . 1 : 1 . 0

すなわち、こういうことです。

短期間で商談を終わらせ(しつこく追い掛け回さずにリリース)、してあげたほう

が【3倍の確率】で、再度ニーズが出たときに自社に戻ってきてくれるというデータです。

これは、あるコンピュータ機器の会社の事例ですが、業種・業界に依存しない事例として活用出来そうです。

お客様にとってメリットのある商談が出来ているか、信頼関係ある話し合いが出来ているか。この「見極め」が大切であり、可能な限り早くクロージングを掛けることが大切であり、その際には十分な「情報提供」が出来ているように仕組みを構築しておくことが必要です。

短期間に重要な内容をしっかり伝え、クロージングした方が、一度は商談不成立でも、再び、ニーズ発生の際に自社に戻ってくる確率が3倍高いということです。最悪なのは、内容がしっかり伝わってはず（相手のニーズが把握できず）、人間関係も構築されない中で、しつこく長期に渡って追い掛け回すことです。

是非、皆さんにも「販売」でなく「見極める」ことの重要性を実践の営業活動の中で考えていただきたいと思います。

短期に重要なことをしっかり伝える。

相手のニーズを早くに掴む。こちらかのニーズの押し売りをしない。

早期クロージングを心掛ける。

重要なポイントです。

リアルフォイコンサルティング株式会社 野村敬一からのメッセージ

エリア訪問においては、有望見込み客にはなるが商談化が難しいとの話があります。最近指導会では有望見込み客に対しては、金が借りられないお客様を除き、すべて事業計画を提出するべきであるといっています。

顧客が事業計画提出に同意した場合は慎重に提出し、提出した時が契約時期とするのは従来どおり。しかし顧客が事業計画提出や敷地調査に同意しない時は、概算で気軽に早期に提出しましょう。同じ有望見込み客や商談客でも、気合を入れ毎日訪問するお客様と淡々と提出しクロージングをかけ、あっさり引き上げることも大切なのです。

昨年の契約で象徴的な契約は、2～3年前に先輩が事業計画提出したお客様のカムバック契約が多かったことです。

まさに「カムバックサーモンの法則」です。先輩の営業とクロージングがあっさりしていた事がカムバックにつながったのかもしれませんがね。皮肉なものです。われわれはその事実と原則を理解し、あえて『あっさり営業』も大切でしょう。でも

勘違いしてはいけません。100回通ってもクローキングしなければいけない物件もあるのです。その見極めは客観的事実情報からの分析によるのです。

もう一つ。いい土地を見極めて訪問しているのです。概算収支の提出くらいしないで営業を中止してしまうのは、お客様にたいして失礼でしょう。お客様には人には言えない家庭の事情が色々あるのです。それを承知で訪問しています。われわれは顧客の土地と市場環境のみを見て真摯に顧客訪問をしているのです。その真摯な態度で顧客に接するならば『お客さまには賃貸マンションを建てない色々な理由があると思います。でも私がおお客様の土地が賃貸マンションに向いている。当社はここに賃貸マンションを建てたいと考えている根拠だけは見てください』

顧客は営業マン個人のものではありません。会社の財産です。10年後もエリア活動をしています。後輩のためにも提出クローキング件数を増やすこと。事業計画を提出してみないとわからないことがあるのです。

淡々と熱く仕事をしましょう。詳細は指導会で。

私の初契約物語

平成17年4月入社(24歳女性C)

私が初めて契約を頂いたお客様は、B町のエリアマーケティングでお会いした63歳のA様でした。奥様は56歳、息子様は33歳で遠方に1人暮らしをされていて、娘様は一年前にご結婚され家を出られました。A様は、奥様と娘様が飼っていたネコの三人で暮らしていました。

私がA様と初めてお会いしたのは、7月27日の訪問でした。この日は、B町の訪問の第一回目で、2回目の訪問まではチーム3人で有望商談客0件という散々な結果でした。3回目の訪問に向かう前のチームミーティングで、

「このままじゃまずい……。絶対に1人有望商談客2件とってくる！！それまで帰らない！」

と3人で気合いを入れ、3回目の訪問に向かいました。

そんな3回目の訪問で私は初めてA様とお会いしました。A様のこの日の折衝記録を見ると、『何年か先もマンションを考えることはないね』という内容でした。

私は、ミーティングの勢いのまま、

「私の勉強のためにサブリース診断書を見てください！！」

と言って、次の日のアポイントをとりました。こんな様子で初回面談は10分で終わりました。

次の日に同僚のD君とサブリース診断書を提出し、商談化を試みましたが、

「(診断書を見たのは)新人さんの勉強のためってことだったからね」

と断られてしまいました。その数日後、リーダー同行で訪問し、スケジュール表を使って再度商談化を試みると、

「実はアパートを20年前に建てて、とても苦労した経験がある。だから、アパートの裏も表も分かっているから、もうやらない。」

とカミングアウトして頂きました。そして、

「ここで進めると、どんどん進むのが嫌だから、ここで線引きをしたい。休憩しにくるだけならいいよ。」

と言って頂きました。

それからはリーダーと2人でA様と仲良くなるために雑談メインで訪問を続け、A様と奥様と4人で雑談をする場面があったり、ご家族の話や、現在お持ちのアパートの苦労話などをして頂いたりしました。

そして、初回面談から約2ヶ月が過ぎた頃、商談を進めるために相続税シミュレーションを提出しました。A様は、

「相続税こんなにかかるの!？」

と驚かれました。そして、

「この数字はうちのものだから、この資料は家の宝だわ」

ととても嬉しいお言葉を頂きました。私とリーダーは、相続税対策としてマンション事業をおすすめし、

「提案書まで見てください！」

とお願ひしましたが、また

「ここが線引きだから」

と断られてしまいました。

この日の夜、会社に戻ってこのことを部長に報告すると、「ここまで人間関係ができていながら、明日C1人で行って、『1つお願いがあります！』と言って商談化してみなさい」とアドバイスを頂きました。

次の日、部長が言われたことを実行し、1人でお願ひに行きました。インターホンを押し、玄関を開けていただいてすぐ

「1つお願いがあって来ました！」

と言いました。すると、A様はギョツとした様子で、

「まあどっちにしろ上がって。」

と言って家に上げてくれ、改めて事業提案まで見ていただきたいということを伝えました。「どうしても見てほしいんです！」

と言うと、

「Cさんの気持ちは分かった。それがCさんの願ひなんだね。最後まで見るけど、建てないから上司は連れてこないで。」

と言って頂き、

「絶対に上司は連れてきません！！」

と約束をして商談化しました。私はこのとき、2週間後に結婚式を控えていたのですが、

「Cさんが結婚式の前に悩みがあるといかんから。勉強のために頑張ってやって。」と優しい言葉までかけて頂きました。初回面談から15回目の訪問でした。

リーダーとD君とマネージャーに手伝ってもらい、目立たないように次の日の早朝に測量をして、10月1日にプラン図をお持ちしました。この日は、A様が「せっかくだから」と奥様も呼んできてくれ、4人で面談をしました。A様は2棟計画なので、

「こんなのが建ったら目立つねー。こんなの建てたい。」

と言っていたが、とても良い反応をいただきましたが、一方で、

「この辺りの地主は、この先の後継者もいないし、店か施設かが借りてくれないかと待っている状態。現状の田で困っているわけではない。うちもお父さんができるうちはやってもらう。」

と、まだまだ現実には考えていないといった反応でした。

その後、私の結婚式を挟んだので、写真をお見せしたり新婚旅行のお土産を持って行ったりしました。すると、A様からも思いがけなく結婚のお祝いを頂きました。驚きましたが、とてもうれしかったので、お守りとして車に飾りました。

その後数日間は、いろいろな土地活用をした場合の収支のシミュレーションをお出ししたり、物納の現状についてご説明したりしながら、A様が将来お土地を守っていきながら相続税対策をするためには、マンション事業が一番有効ですというお話をしていきました。ご夫婦は、私たちの話を素直に聞いてくれ、

「そうだったんだね。知らなかった。」

とおっしゃっていました。

11月10日の物件ミーティングで、アルファヴォイスの野村先生から

「これからはCが1人で行って、1人でクロージングを下さい。そうしないと、お客様がかまえてしまって本音が出ない。」

とアドバイスをいただきました。これまでは、訪問するときにはいつもリーダーに同行してもらっていましたが、その日以来、1人で訪問することを決めました。

それから、1人で訪問をし、改めて今のA様のお気持ちを聞きました。すると、
「相続税については、前から何か対策をしないとは思っている。あと2年後か5年後か10年後か分からないけど。」

という言葉いただきました。

12月3日、A様がおっしゃっていた『あと何年後かには何かしらの相続税対策をする』という言葉の真意を確かめるために訪問しました。私は、

「A様はマンションをやりたいという気持ちがあるんですか？」

と率直に聞きました。すると、

「やりたいという気持ちはある」

という返事が返ってきました。理由を聞くと、

「今までは実際に相続税額がいくらなのかまでは知らなかった。相続税額を見て正直驚いた。マンションを相続税対策として考えるようになったから」

と教えて下さいました。この日、A様にマンション事業を何%ぐらいやろうと思うかお聞きすると、

「わしの気持ちだけなら50%」

というお返事をいただきました。それまでも、マンションに対してのプラスの言葉は何度か出ていましたが、実際にパーセンテージを聞いて、A様ご自身の気持ちが半分まで高まってきているということを確認しました。

12月7日、残りの50%の理由をお聞きしました。残りの理由は、息子様のこと、2億円という莫大な借金への不安、N建設が将来どうなるか分からないという不安でした。私はこの日、初めてA様に

「私は、マンション事業をやるべきだと思います。息子様への判断材料にもなるので、融資審査しましょう。」

と、私の思いを伝えました。するとA様は、少し考えてから、奥様と相談するとおっしゃいました。

その次の日、私は奥様にも同じように自分の気持ちを伝えました。奥様は、

「まだまだお父さんも元気だし、先の話という感じがする。今、平和に暮らしてい

るのでやろうと思えない。ほどほどにしておいて下さい。」

とおっしゃいました。しかし、私が早めの相続税対策のメリットをご説明すると、「よく分かる」と答えてくれました。私は(よく分かるならなんで今考えてくれな
いんだろう・・・)と悩みました。

A様の奥様はいつも明るく、私たちが提出する資料に対しても、いつも良い言葉をかけてくれました。そのため、A様よりも奥様の方がマンション事業に対して好意を持って下さっているのだと思っていましたが、実は、もの静かなA様の方がマンション事業を理解しようとしてくれていたのだと気付きました。奥様は、良い言葉はかけてくれていましたが、その言葉は、全てが本心ではないのかもしれないと思いはじめました。

私は、A様ご夫婦に自分の思いが伝わらないもどかしさと、どうすれば良いのかという不安から、会社に戻って泣いてしまいました。マネージャーは「みんなで考えればいいから。」と言って、ミーティングを開いてくれました。そして、A様との折衝記録を冷静になって見返してみました。

すると、A様が何度も同じことをおっしゃっていることに気がつきました。
『おっかが人が家を建てるより自分の家を建て替えたいと言っている。』
という言葉でした。私は何気なく

「マンションの収益で家を建てられますよ。」

とお答えしていました。前回の訪問ではさらに具体的に

「この前も言ったようにマンションの収益で家を建てられればいいけど、マンションで借金してるのに家の建築費も銀行が貸してくれるかなあ。」

とおっしゃっていました。マンションの前に家を建て替えたいいいという言葉は以前から何度か出ていましたが、私は一種の断り文句かなと軽く捉えてしまっていました。

ミーティングでは、このA様の言葉に焦点を合わせて、以前住宅の営業をしていたHさんに同行をしてもらい、住宅を建てる話をしてることになりました。偶然にも、Hさんは以前A様と面識があり、スムーズにA様に住宅のお話をすることができました。

12月16日、マンションの収益で自宅を建てるという具体的な計画を資料にし、事業収支と共にA様にお持ちしました。この日は、A様ご自身の気持ちをお聞きしたかったので、まずはA様だけにお見せし、後日奥様にもご説明するという予定でした。

資料をご説明すると、A様はとても喜んでくれ、

「いいクリスマスプレゼントもらった。いい話持ってきてくれてありがとう。」

と言って頂きました。この時点でのA様のお気持ちは60%でした。特に否定的な言葉が出なかったので、ここで融資審査の話をし、業務依頼契約書をお見せしました。するとA様は「心臓が縮まっちゃう」とおっしゃいました。

次の日、約束通り奥様にも同じ話をしに訪問しました。そして、ご夫婦に

「マンションを建ててほしいと言ってるんじゃないんです！真剣に考えてほしいんです！」

と私の思いを訴えました。すると、奥様が

「分かりました。相続税がかかるのは事実だし、何かしないと、とは思ってるからいい機会だね。」

と言って下さいました。奥様は、それまで話は聞いて下さいますが、いつも「うちとは全然考えてないからー。期待には応えられないけど。」という言葉で最後を言われるので、「真剣に考える」と言って下さったことがとても嬉しかったです。私の気持ちがようやく届いて、分かって頂けたと思いました。

この日は、業務依頼契約を頂くつもりで訪問しましたが、結果的に調印は息子に聞いてみてからにするというお話になり、業務依頼契約は頂けませんでした。しかし、奥様が

「真剣に考えるとなったら、建物も見ないといけないし、オーナーさんの話も聞きたい。N社さんのパンフレット持ってきて。息子にも見せるから。」

とおっしゃって、初めて奥様から要望が出ました。私はこの日、ようやく奥様も私の方を向いてくれて、話を聞いて頂ける状態になってくれたと感じました。業務依頼契約は頂けませんでした。A様との商談の中で、この日が初めてA様ご夫婦に私の言葉が届いた日だと思います。

これまでは、A様と仲良くにこやかな面談をしていました。そのため、業務依頼契約を迫ると拒絶されて嫌がられるのではないかと思い、この日もドキドキしながら訪問しました。この日は、業務依頼を迫りお断りをいただきましたが、A様は今までと変わらず私に優しくして下さいました。帰るときには夜9時になっていたの、A様が、車が凍結しているかもしれないからと言って、やかんにお湯を入れて車まで付いて来てくれました。奥様は、朝ごはんを食べると言って、焼きいもを持たせてくれました。さらに、ご夫婦は

「今日は業務依頼契約をもらうつもりで来たと思うけど、ペースが遅くてごめんね。」

と何度も私に謝って下さいました。私の方がA様に無理に契約を迫って申し訳ない気持ちでいたのですが、逆にA様に気を遣って頂き、改めてA様の優しさに触れ、さらにA様ご夫婦のことが好きになりました。

初クローズの日が終わり、（業務依頼契約は頂けなかったけれど、今期はご夫婦に言葉が届いたという成果があった）と思い、再度クローズをせずに期末を終えようとしていました。ちょうどその頃、F県の豪雪のため、F支店の支店長が本店に足止めをされていました。時間があるからおっしゃって、A様の物件対策会議をしていただくことになりました。

経緯を話すと、支店長から

「お正月を挟んで息子に話をすると、95%はダメになる。まだ期末まで日にちがあるから、もう一回行けばいいじゃないか。」

とアドバイスを頂きました。その言葉を聞いて、もう一度営業全員でミーティングをしていただき、再びクローズに向かいました。

12月22日、この日は奥様に頼まれていた会社のパンフレットを届けに行き、再び業務依頼契約のお話をしようと思っていました。お伺いすると、奥様は、なんだかすっきりした顔をしていました。前回で業務依頼契約の話を断り終わったという安心感からか、とてもよくお話をされて、なかなか業務依頼契約の話を切り出せない状況のまま2時間近く経っていました。もう今日はこのまま終わってしまうのではと思いましたが、話をしないまま帰るわけにはいかないと少し焦り始めた、その時でした。電話が鳴り奥様が席を離れました。話を切り出すチャンスはここしかないと思い、猫にエサをあげているA様に思い切って話し始めました。（もう時間がないから単刀直入に聞くしかない！）と思い、

「やっぱり息子さんが今のA様ぐらいの気持ちになってから融資審査をする方がいいですか？」

とお聞きしました。私は、『そうだね』という返事を予想していましたが、A様からは少し沈黙したあと、

「・・・そっちの方がええやら？」

と私に意見を求められました。私は、この言葉を聞いて（A様は100%そう思っていない）と感じ、なぜ今業務依頼契約を頂こうとしているかの理由をお話しました。

「来年から息子様にマンション事業をお話していても、息子様は遠方にいらっしゃるの、A様よりも時間がかかると思います。もし、融資が見つからないという話になると、この事業は実現不可能な話になってしまいます。そうすると、お忙しい息子様に時間を作っていただいてお話していたことが全て無駄になってしまいます。なので、息子様にお話になる前にこの事業が実現可能なのか確認したいんです。」

とお話しました。すると、A様は

「うーん、でもそれは順番が逆だと思うんだよ。」

とおっしゃったので、もう一度同じことをお話しました。すると、A様が

「じゃあ・・・」

と言って電話から戻った奥様に

「もうこれ書くぞ」

と言って下さいました。奥様は

「そう」

とあっさりご納得されました。私は、奥様のあまりの軽い言葉にとっても驚きました。その後奥様が

「うまくいかなかったからって悪徳業者みたいに請求しないでね」

と笑っておっしゃったので、

「私は上司を連れて来ないというA様とのお約束をずっと守ってきました。そんな

ことしません。私を信用して下さい。」

とお答えした。前回の面談の後にご夫婦で話し合われたのか、A様の一存で決められたのかは分かりませんが、私を信用して下さいって業務依頼書に署名して頂いて、とてもありがたい気持ちでいっぱいでした。この日は、初回訪問から35回目の訪問でした。

この日は業務依頼契約のクロージングの他にもう1つ大切な仕事がありました。A様がお正月に息子様にお話をする際に、「相続税額の話だけにして下さい」と言うことです。息子様にマンションの話をするときには、私が同席している場面のほうがいいだろうという意見から、お正月はマンションの話までしない方向で話がまとまったからです。私は、実際に「この資料だけ見せて下さい。」と言って、A様と綿密な打ち合わせをしました。

お正月休みに入る前に業務依頼契約を頂いたお礼ということで、初めてマネージャー同行でA様を訪問しました。するとA様が

「自分は話が得意じゃないので、上司を連れて来られると困るということを考慮してもらって、Cさん1人で来てくれたのでありがたかった。」

と言って下さいました。A様から改めてお礼を言っていただいて、お約束を頑なに守ってきたことは間違っていなかったと確信することができました。

初クロージングをする数日前、A様との商談が行き詰まり、もう上司が同行した方がいいのではないかという意見が出てきた頃、マネージャーが私に

「1人で行きたいか？」

と聞いてくれました。私は、どうしても上司を連れて行かないという約束を守りたかったので、

「1人で行きたいです。」

と答えました。マネージャーは

「分かった。じゃあ1人で行きなさい。」

と言って、営業全体でA様のミーティングを開いてくれ、私が1人でもA様と商談できるように綿密に準備をしてくれました。私は、自分の中ではっきりしていない部分をミーティングの中で出し、いろいろな方に意見やアドバイスを頂いてそのミーティングの中で自分自身を納得させることができました。自分が納得した上でA様にお話できたので、A様も私の話に納得ができたのだと思います。期末ということでも忙しい中、何日も何時間もA様のミーティングに参加して下さいった営業課や業務課のみなさんや、私の意見を尊重して1人で送り出して下さったマネージャーや上司の方々に本当に感謝しています。

年が明けて新年の挨拶にお伺いすると、「話の流れで息子に業務依頼契約の話までしてしまった。」とお話下さいました。予想に反して息子様は反対されなかったようですが、特に意見はおっしゃらなかったそうです。息子様も農業を継ぐことはできないという考えがあったようですが、反対も賛成もなかったということでした。

その後、業務依頼契約を本契約にもっていく営業管理課という課が発足し、3月

着工を目指して計画が組まれました。3月に着工するためには、2月の中旬までには本契約を頂く必要がありました。私は、A様は物事をゆっくり考えられる方なので、あと1ヶ月で本契約までもっていくということが不可能に思えました。また、A様に無理に営業を進めることになるのではないかと不安もありました。

新年に入ってから、奥様がおっしゃっていた、『N建設でマンションを建てたオーナー様のお話を聞きたい』というご希望をかなえるために会社案内とお客様案内を計画しました。そして、準備をしている間に、何度かA様を訪問しました。その頃から、A様から出るご質問はマンションを建てた後についてのご質問が多くなりました。私は、A様はもうマンションを建てる気持ちなのだと思い込んでいました。

しかし、ある日A様の方から、

「今年は田をやればええやら？」

という言葉が出ました。私はてっきりA様は今年田をやめて着工するおつもりだと思っていたので、内心驚いて（なぜそんなことをいうの？）という疑問から、

『A様は今年も田をやりたいのか』

『何も問題がなければ田植えまでに決心をすることはできるのか』

『今ある問題は何か』

など細かくお聞きしました。すると、

「息子が反対したらやらないけど、それ以外は問題ない」

という言葉をお聞きしました。この言葉を聞いて、A様ご自身のお気持ちは既に固まっていると思いました。

次に訪問した際に、2月の中旬までに本契約が必要だということをお伝えし、それがA様にとって最良な時期ということをお話しました。すると、A様は

「おっかあに相談するわ」

とおっしゃいました。私は、息子様をご決断のキーマンだと思っていたので、そこで息子様のお名前が出ないことに（あれ？）と思い、

「息子様にも確認をとりますよね？」

とお聞きしました。すると、すこし考えた後

「息子には事後報告でもいいかな」

とおっしゃいました。その言葉にとっても驚きましたが、A様は、既に息子様がマンションに賛成だと思っているのだと感じました。その後、帰宅された奥様にも時期の話をする、奥様はご納得され、

「あとはオーナーさんの話を聞いてからだね。」

という言葉をお聞きしました。こうして、会社案内とお客様案内がクローズの日に決定しました。

案内当日を2日後に控えた日、私は契約金と免責期間についてA様に伝え忘れて

いることに気付き、すぐにお伝えしに行きました。ご夫婦は、私の話に納得されている様子でした。私はほっとしてA様の家をあとにしました。しかし私はそのとき、別件で気になっていることがあり、会社に着く前にA様にお電話をしました。すると、A様は

「やっぱりさっきの免責期間が納得できないから、もう一度説明しに来てくれない？」

とおっしゃいました。私は内心焦りました。免責期間については、本来もっと早い時期に伝えておくべきもので、後になればなるほどトラブルになりやすいと聞いていたからです。

会社に戻り事情を話すと、案内がすぐそこに控えているということもあり、管理会社の方から免責期間について詳しく説明してもらえばいいんじゃないかという意見も出ました。しかし私は、A様が私に説明して欲しいと言って下さっているので、次の日に説明しに行きたいと伝えました。すぐに会社でミーティングをして頂いて、なぜ免責期間が付いているかの理由と、説明の仕方を教えていただきました。そして、その日の夜にA様に

「明日、ご説明をしに伺います。」

と電話をしました。

次の日は、私の説明も分かりやすく伝わり、A様ご夫婦もご納得して下さいました。そして、帰り際には、「明日楽しみにしてるね。」と仰っていただきました。案内前の数日間は毎日お伺いしていましたが、できる限りA様の疑問にお答えして、ご夫婦がスッキリした気持ちでご案内に来ていただける状態になったことが、とても良かったと思います。私自身もご案内前にできることは全てやったという満足感があり、気持ちよく当日を迎えることができました。

ご案内は、マネージャーを始めとした周りの皆さんのおかげで、A様が知りたがっていた事柄によりタイミングでお答えすることができ、大成功でした。後にA様も「親切で感じのいい会社だね」とおっしゃってくれました。私も一年前、今のA様と同じ気持ちでN建設に就職を決めたという話をしました。A様からこの言葉を頂いて、本当にこの会社を誇りに思いました。最後に会社に来ていただいたときは、ご夫婦の不安がなくなり満足されている様子だったので、自然にクローズに入ることができました。私は、7ヶ月を振り返った後、7ヶ月間のお付き合いの中で最後にA様からご信頼をいただいてとてもうれしかったこと、これからもA様のためにもっと頑張りたいという思いを涙を流しながらお話ししました。奥様は、体を前に乗り出して「うんうん」と聞いてくれました。A様の目は少し赤くなっているように感じました。奥様は

「本当によく頑張ってくれたね。最初はそんな気全くなかったけど、こんなことになっちゃったね。」

と言って下さいました。私は、その言葉が「契約する」という意味に聞こえ、ご夫婦の前に契約書を出し、

「今日でご不安は解消されましたよね？ご不安がなくなったのなら、今日ご契約を
いただきたいと思います。」

と言いました。すると、お二人とも驚いた様子で、

「今日はそんなつもりで来てないから印鑑もないよ。」

と言われ、

「息子に確認をするから、明日の夕方に来てくれない？」

と言っていただきました。こうして、A様に契約書をお渡しして、A様をご自宅に
お送りすることになりました。

帰りの車の中で、私は明日の何時にお伺いすればいいかということをお聞きしま
した。すると、明日は親戚の法事があり、夕方まで親戚の方が家にいるということ
で、少し困っている様子でした。そんな様子を見て、マネージャーが

「今日ご自宅の前で待っていますので、家に着いたら息子様に連絡をとって下さ
い。」

と言って下さいました。A様は

「分かりました。」

と言って、ご自宅に着くと息子様に電話をして下さいました。しかし、息子様は電
話には出ませんでした。A様は、私たちが今日契約を頂きたいと思っていることを
察して、

「息子様に連絡がとれていないけども、調印をしようか」

とおっしゃいました。しかし、奥様はそんなA様の言葉に少し困った様子でした。

するとマネージャーが

「息子様に連絡とれてからでいいです。一旦会社に戻ります。」

と伝え、私たちは会社に戻り始めました。

その途中、マネージャーが会社に報告の連絡を入れたちょうどその時、会社にA
様から電話が入っていました。

「息子に連絡はとれていないけど、調印するから来てほしい。」

ということでした。私は、今日中のご契約は無理かなと思っていたので、その電話
が信じられませんでした。A様のご自宅へ向かっている間、私はマネージャーに

「なんで息子様に連絡がとれていないのに、わざわざ電話をくれてまで契約してく
れるんでしょう？」

と聞きました。するとマネージャーは、

「Cの思いが伝わったからだよ。」

と答えてくれました。私はその言葉を聞いても（本当かなあ？）と半信半疑のまま
A様のご自宅に着きました。電話のお礼を言うと、奥様が「早いほうがいいかと思
って。」と私たちの気持ちを気遣ってくれている様子でした。息子様とは、私たち
への電話の後に連絡がとれ、「いいよ」というお返事を頂いたということでした。

そういう経緯で息子様の問題もなく、ご調印を頂くことができました。業務依頼
契約から数えて9回目の商談で本契約を頂きました。ご契約のお礼を言うと奥様が

「Cさんの思いが伝わったよ。」

と声をかけてくれました。奥様のこの言葉が、私が一番頂きたかった言葉でした。それまで半信半疑だった私でしたが、この言葉を聞いて、本当に私の気持ちが伝わっていたことが分かりました。今までやってきたことが、A様ご夫婦に届き、分かって頂けたということにとっても感激しました。

今回のWPは、新入社員の私がなぜ自信を持ってA様に自分の会社の事業をご提案できるのかという、自信の源を知っていただきたかったのです。建物や、社員や、上司や、オーナー様など、見て聞いていただければ絶対に分かっていただけると確信していました。窓口は私でしたが、私を通してN建設とA様を結び付けることができたこと、N建設で事業をやることで、A様が幸せになることが私にとっての喜びです。

今振り返ると、A様はもっと早くにご決断がいただけるお客様だったのかもしれないと思うことがあります。私は、何度も間違っただ思い込みをしました。それが良い風に働いたときもありましたが、A様のご決断を遅くさせてしまう要因になったこともあったかもしれません。今回のご契約で学んだことは、間違っただ思い込みをしていて、自分の予想する言葉意外が返ってきたときに、素直に「どういうことですか？なぜですか？」と聞く大切さです。そういった質問からだんだんお客様の真の気持ちが分かってくいき、自分の思い込みを軌道修正していくことで、私たちがやるべきことは何なのかがはっきりしていくのだと感じました。

また、今回の商談記録を見返すと、お客様の言葉に反応しきれていない自分の姿が見えました。お客様から何度も同じ言葉をいただいてから、やっとそれが真のニーズだと気づき、対応した場面がありました。これも私が勝手に（これは一種の断り文句だ）と思い込んでしまって、対応が遅れていました。以前専務に「人間は無意識のうちに思い込みをする動物だ。営業の仕事は、そういった思い込みが合っているかの確認作業の繰り返しだ。」と教えていただいたことがあります。今回のご契約で、お客様への確認作業の大切さを実感しました。

今回、本契約に至るまでずっと支えて下さった皆様や、ご案内を成功させるために力を尽くして下さった皆様に本当に感謝しています。これから着工に向けて、さらに多くの方にお世話になると思いますが、A様のマンションが無事に建ち、事業を成功させるために、頑張っていきます！

アルファヴォイス倶楽部のメール配信を行っています。ご希望の方は会社名、お名前、メールアドレスをinfo@alpha-vc.co.jp またはFAX03-5215-8717までお送り下さい。