



アルファヴォイス倶楽部

VOL.125 2006.01

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. 年頭のごあいさつ
代表取締役 野村 敬一
2. 私の初契約物語 本契約編 (VOL.124 業務依頼編に続く)

年頭のごあいさつ

代表取締役 野村 敬一

新年明けましておめでとうございます。

昨年同様引き続き本年もよろしくお願い申し上げます。

昭和末年に創業いたしましたアルファヴォイスコンサルティングも、18周年を無事迎えることができました。これもひとえに『アルファヴォイス倶楽部』読者の皆様のお陰と感謝申し上げます。

地方総合建設業の第三市場【民間個人市場】への進出のための、マーケティング戦略、営業スキルの開発、営業力強化研修に取り組んでまいりました18年間でした。

創業以来、地方建設業の皆様にも第三市場（民間個人市場＝住宅事業、土地活用事業）におけるマーケティング戦略と営業力強化指導、一筋に歩んでまいりました。異業種への営業指導、コンサルティング展開なども時に行ってまいりましたが、結局は自分たちが体験した住宅営業や賃貸マンション営業に特化してコンサルティングをしてきました。

営業を指導するということは経験主義的要素が非常に強いのでしょうか。また、理論だけでは、現役の営業マンに信頼していただけないと思っていました。私自身も様々な営業の研修に参加したり、営業に関する本を読んだりしましたが、本当に納得したものは、残念ながらほとんどありませんでした。

結果として、当社が行う研修は実践的な内容にしたい。営業を技術と技能として捕らえよう。営業に関する教本は「具体的面談レベル」と「理論」を明らかにしよう。「勘と気合と度胸」の精神論は大切だがそれのみに依存した教育はやめよう。「行動管理チェック主体型の営業根性物語」と「顧客管理と営業管理のデータ管理主体型」の教育はやめ、顧客面談中心型の実践的なものにしよう、と考えてまいりました。

日本における営業は、学問としてほとんど確立していないような気がします。営業がこんなに大切だといわれていながら、専門学校や大学で営業専門の授業はほとんどありません。

このような背景から、この18年は『営業を科学する』をキャッチフレーズにして、どのようにしたら楽に売れるか、営業というものを分析し『型』をつくろうと考えました。月一回の指導でも営業マンが売れるようにするにはどうすべきなのか。営業に関するテキストやマニュアルを作りこんできました。

“ 営業にはルール、定石、理論がある。すなわち技術が存在する。 ”

当社の営業に対する基本的な考え方です。

『プロの営業マンになれば人間としてもプロになれる、人生そのものがセールス活動である、セールスで成功するにはコミュニケーションを学ばなくてはならない、コミュニケーションにはスキルがある』当社が開発したSCS（セールス・コミュニケーション・スキル）の出発点です。

本年は『セールスのスキルを継続、開発向上させ、多くの企業と営業パーソンにお役に立つという社会的役割を明確に認識すること』の原点に立ち返ることが重要だと考えています。今後ともよろしくお願い申し上げます。

以上

私の初契約物語 本契約編 (VOL.124 業務依頼編に続く)

平成17年4月入社(22才男性)

私が初めて契約を頂いたお客様は、B 客 町区画整理地区のエリアマーケティングでお会いした若村太郎様でした。平成17年8月10日に業務依頼契約を頂いて、平成17年8月26日に本契約を頂くまでの約2週間、訪問回数にして13回目のことでした。私にとって、他社との競合の激しさを実感した2週間でした。

私は平成17年8月10日に若村様から業務依頼契約を頂いて安心をしておりました。これでほぼ契約まで大丈夫だと、自分では思っておりました。しかし、それは、のちに間違いだったと気づきました。私は、8月13日から15日までお盆休みを頂いていました。私が休日をとっていた3日間に、若村様のお宅にD社とT社が来て、収支を提出してきたことを若村様から電話で聞かされました。そのとき、お盆にも関わらず、他社さんが動いていることに対して、まだ契約に至っていないのに、安心して休日を取ったことを後悔しました。大切な時期は、何があってもいつでも動けるようにしておくことが大事なことだと感じました。若村様から電話を頂いた際に、当社の管理面についてもっと詳しく知りたいということでしたので、その不安に応えるよう、詳しい管理体制の資料をすぐに作成をし、8月17日に若村様のお宅に訪問しました。若村様に管理体制の面に関してご理解を頂いて、銀行の手続きを本格的にやっていくことを伝えました。しかし、若村様から今度、T社が関西本部からやってくることを聞かされた時、私はすごい執念だと思いました。そしてT社に若村様と娘様が取られてしまうのではないかと不安になりました。私がこのような不安を抱き始めた時のことでした。マネージャーから、「心配とか不安は営業には付き物だが、お客様の前で営業マンが不安な顔をしているとお客様も不安になってしまうよ。」と言われました。私は、その通りだと思い、堂々とした態度で訪問することに決めました。

その後、若村様にも動いて頂き、リーダーと共に銀行に提出する書類などを集めました。わからない点など数多くありましたが、リーダーに助けて頂いて銀行提出書類を作成することができました。しかし、その喜びもつかの間、8月20日に事件は起こりました。それは、T社が再び収支を出してきたという話でした。若村様は大変慌てて、当社に来店され「T社は、建物の価格はとても高いが収支がとてもいい。また全国区だから安心だし、管理面が非常にいいと娘が言っとった。何とか俺は君の会社にがんばってもらいたい。」とおっしゃいました。そのお話を聞いて、若村様に私達のマンションのことをご理解いただいていることに関して、涙がでる程嬉しかったのですが、娘様にご理解頂けていない現状が悔しくて仕方ありませんでした。しかし、落ち込んでいる暇はありません。少しでも娘様に理解して頂こうと、会社紹介や商品紹介のツールブックを娘様用にお作りして、一番伝えたいことを口頭で説明して、ツールブックなどを娘様にお渡ししました。

私は、娘様のマンションに対する不安など、その日娘様がおっしゃったことを会社に帰ってすぐに調べ、次の日にはその不安に対して資料を作り、すぐにお応えすることが私に今出来る最大限の仕事だと思いました。しかし、裏腹にまた事件が起きました。それは、8月23日に娘様がT社の建物を見に行かれることを、若村様からお聞きしました。そのお話を聞いて、私は頭が真っ白になりました。その日は、常に娘様とT社のことが頭から離れませんでした。でも私は心の中で娘様を信じていました。しかし次の日、若村様からT社と銀行さんに提出する書面上で、娘様が印鑑を押した話を聞いて愕然としました。事実上二重仮契約でした。そして若村様は「娘の意見を尊重した。俺は全部娘に任せることにした。でも、娘は実際決めかねとる。今日、俺が経営しているバラ園におるから会いに行ってみて。」と言われ、バラ園にマネージャーとリーダーと私3人で現場案内、会社案内のお誘いをする為に訪問しました。しかし、娘様は迷惑がかかるということでためらっていました。その時、若村様もいらっしゃって娘様に「1回見に行ってみればいいじゃないか。」と私たちを後押ししていただいたことに、私はこれだけ私達の会社のことを理解して頂いて応援していただける若村様と出会えて良かったと改めて思いました。私のお客様でこれだけ私達のことを理解していただいている方がいらっしゃるという事実が私を勇気付けてくれました。若村様の後押しもあって、娘様を本店にお連れすることに成功しました。現場案内、会社案内の日程が急きょ翌日になったので、急いでレンタカーの手配や食事会の予約、タイムスケジュールを決め段取りをしました。一度、現場の案内は経験していたので、落ち着いてすることができました。私の役割は、車中での雑談を盛り上げることと、会場案内となりました。この案内が一番の山場だと思い気合を入れました。当日は若村様も一緒に本店にお連れしました。案内や商談の一連の流れは把握できていたので、前よりスムーズに進みました。また私の役割もきっちりこなせてとてもいい案内となりました。帰りの車の中で、感想を娘様にお聞きすると、「また余計に迷います。」と大変困った様子でした。そして次の日の、8月26日に収支のお話をさせて頂くということで、若村様のお宅に訪問することとなりました。娘様の最大の不安は、鉄筋コンクリートは鉄骨に比べると固定資産税が高くなり、明らかに収支が悪くなってしまうというものでした。その不安を解消する為に、金利・自己資金などの条件を、当社とT社を全く一緒にしてどの位収支の差が発生するか計算をして翌日に備えました。ついに運命の8月26日になりました。急きょ、当日の午後7時位から支店に来ていただくことになり、朝から夕方までその日の流れを綿密に打合せしました。約束の午後7時になりました。若村様と娘様を支店にお迎えして、クローズをかけました。一番のポイントだった収支のお話になりました。鉄筋コンクリートの固定資産税が鉄骨に比べると明らかに高くなり、収支が悪くなってしまう点は、打合せをした通りにT社と当社の収支を比べ易くする為に金利・自己資金を全く一緒にとすると、当社はT社に比べると年間100万円違ってくこと、鉄筋コンクリートは5年間固定資産税が半分になること、鉄筋コンクリートの様々なメリットを娘様に

伝えることによって、娘様からご理解を得ることが出来ました。若村様にも、私達が娘様を説得している時に私たちのことを後押しして頂きました。そして、マネージャーがクローズをかけて、「是非、私たちのマンションを建てさせて下さい。」と言った後に続いてリーダーと私が「お願いします。」と言いました。すると娘様は迷った末に「分かりました、あなた達を信じます。」というありがたいお言葉をおっしゃいました。

業務依頼契約を頂いてから12回目の接触でついに本契約を頂きました。若村様が契約書に印鑑を押す時に、業務依頼を頂いたときとはまた違う喜びを感じ、大粒の涙を流しました。他社と競合になり、いつ娘様からお断りの言葉が出てもおかしくない状況であったにも関わらず、娘様の所に何回も通い続けて最後まであきらめなかった時のことを思うと、若村様はもちろんのこと、娘様にもお役に立てて本当によかったと思いました。

今回、若村様から本契約を頂いたのですが、業務依頼契約を頂いた時とは違った苦勞をしました。他社との競合が激しくなるにつれて、一日一日めまぐるしくお客様の状況が変化しました。その変化に落ち込んだり、苦しんだりしましたが、最後は私に芽生えていた熱意が契約に結びついたと思います。私は入社して半年も経っていないのですが、最高の財産を手に入れることが出来た幸せ者だと思っております。

この経験は、私のこれから長い営業人生の中での宝物になります。また。私を暖かく見守り支えて下さった皆様への感謝は忘れないようにし、これからも向上心とお客様に対する熱意を持って営業活動に励んでいきたいです。

以上

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。