

INDEX

1. 建設業における外国人高度人材(エンジニア)の活用

代表取締役会長 野村 敬一

一般社団法人アジア国際交流支援機構代表理事

2. 営業上の課題を解決し、最高の営業マンを目指す

—基本を愚直に実践する習慣をつける—

(7) 顧客に集中する

代表取締役社長 若林 信孝

建設業における外国人高度人材(エンジニア)の活用

代表取締役会長 野村 敬一

一般社団法人アジア国際交流支援機構代表理事

(労働力不足に思うこと)

数年前、2007年問題が話題となった。団塊の世代が60歳の定年を迎え、労働力が不足する事が懸念された。その時は、定年延長などで何とか問題が回避されたかに見えた。しかしそれは応急措置にしかすぎず、抜本的対策は先伸ばしにされた。あわせて少子高齢化が日本の人口減少に拍車をかけている。恐ろしい例えだが、毎年30万人近い日本の中核都市が消滅していくことになる。生産年齢人口は、団塊の世代を中心に毎年100万人ずつ減っていくことになる。この統計数字でいくと、現状のままならば2100年には日本の人口は5400万人になってしまう。

人口が減少するなかでは、経済の発展や需要の増大はどのような方策を打とうとも、人口増加の根本的対策にはならない。人口増加は出生率や婚姻率の増加以外に方法はないが、この対策は100年の計をもってするしか無いような気がする。さりとて移民政策をとることは、現在の日本では難しい。となると、直面する労働力不足は優秀な海外の高度人材を発掘し、日本に就労させる事しか私の中には浮かんでこなかった。リーマンショックの影響もあり、数年前から多くの人材が他産業へ流出し、建設・住宅における建築エンジニアや労働力の不足は顕著である。以前は地方建設業界にその傾向が強かったが、近年は大手ゼネコンや設計事務所でもその傾向は目立ってきた。

簡単な言い方になるが、建築土木系の大学生が極端に減少し、技術系学生のリクルートが極端に困難になってきたのである。人材不足による企業崩壊が現実味をおびてきた。

(ベトナムの高度人材、建築エンジニア就労の道を開く)

抜本対策はともかく、緊急措置として『優秀』で、『日本語』ができ、なおかつ『親日的』、『宗教、文化、生活習慣的に違和感の少ない』外国人を探して就労の道をつくるのが、我々にできる唯一の社会貢献であると決意するに至った。

アルファヴォイスコンサルティング㈱を若林に託し、私は会長就任と同時に東南アジアに人材開発の道を探った。その結果、条件に合致する国と人材はベトナムであると確信するに至った。

2014年、一般社団法人アジア国際交流支援機構(Asian Gateway Consulting=AGC)を設立し人材開発の活動を開始した。

現在40名を越えるベトナムからの建築エンジニアが日本の建設土木、住宅、設計事務所、鉄工所など全国各地に就労が決まっている。採用して頂いた企業からは、スキルの高さ、勤勉な姿勢等、想像を遥かに越える反響を頂いた。

私が何よりも驚いたことは、彼らの能力の高さは勿論であるが『意欲』や『志』の高さである。面接時に日本就労の目的を聞くと、自己の成長は当然のこと、多くの若者が親孝行をあげる。ここまでなら、まだ感心するのみであるが、『弟や妹を大学に行かせたい』。この言葉には思わず涙腺が緩む。いままで多くの日本人学生を面接してきたが、この言葉は聞いたことがない。

このような人材が日本で働くことになれば、当然の結果として企業風土に大きな変化が起こることは予想できる。外国人人材は日本の企業にとっては黒船来襲なのである。『日本の若者よ、君たちはこのままでは彼らに完全に負けてしまうぞ。そして彼らに使われる日も遠くはない』と私は断言する。悲しいかな日本は外圧のみで覚醒するしか変化の道を探ることができないのかもしれない。

(ASEAN 市場への進出)

ASEAN 諸国を訪れている間に気づいたことがある。日本企業は本格的に ASEAN 市場に進出するべきである。単に安価な労働力を求め ASEAN に出ていく時代は終わった。ODA 資金を頼りにゼネコンが進出する時代も過去のものとなる。

日本品質は世界に冠たるものであり、その賞味期限は切れてはいない。それも日本品質を支えている中小企業が本格的に出ていくべきだと考える。日本の国際化は欧米の文化や品物を取り入れるだけではなく、日本品質を支えている中小企業が世界に進出することこそが『真の国際化』だと私は考える。しかしながら中小企業にグローバルな人材は数少ない。そこで登場するのが、外国人高度人材である。日本の企業風土や技術を学び、何よりも日本語が話せるグローバル人材が育つのである。単なる人材不足の解消のために外国人を雇用するのではなく、ASEAN 市場進出の尖兵とすべきなのである。そのためには先ず、人材交流からスタートすべきである。

(社)アジア国際交流支援機構では、2014年よりベトナムの大学の教室をお借りし、AGC アカデミー日本語クラスを開始した。2016年5月より第5期生が20名でスタートする。優秀な技術系の大学を卒業し、10倍以上の難関を突破し AGC アカデミー日本語クラスに入学したメンバーである。今後、日本と ASEAN をつなぐ人材として期待したい。

最近では全業種において IT エンジニア不足が言われている。現時点での調査結果によれば IT エンジニアとしてアジアにおいて最も優秀な国はネパールであると確信している。 以上

次回より、グローバル人材として活躍されている方々のご紹介、AGC の活動状況等をアルファヴォイス倶楽部の中でご紹介させて頂く予定です。

営業上の課題を解決し、最高の営業マンを目指す

—基本を愚直に実践する習慣をつける—

(7) 顧客に集中する

代表取締役社長 若林 信孝

■成功者の思考傾向

硬直的な思考の人々が回りにいると自分もそうなる。「意識は伝播する」からだ。ところで、トップレベルのアスリートや大企業を育て上げた創業者、世界的な音楽家、芸術家、名優と呼ばれる俳優、偉大な政治家の「私の履歴書」や自伝の最終章の文章はいつも似たような構成になっている。「自分は十分にやった。もう学ぶことはない。後は余生を静かに送るだけだ」とは書かれていない。「周りの人々のお蔭でここまでやれた。感謝してもしきれない。もっと、社会や人々に貢献していきたい。そのためには学ぶべきことがたくさんある。まだまだ修行の身だ」所謂、成功者と呼ばれる人達は現状を打破し変化させようとしている。そのためには学びの姿勢が必要不可欠なのだ。回りの人々がどんなに硬直的でも彼らは意に介さない。自分の目標やビジョンを実現させるためには、思い込みや既成概念に囚われた硬直的な思考では不可能だからだ。だから、回りの人々に新規の事業、未経験な仕事、不得意な作業、性格の合わない部下などを任せて意識を変えさせようとする。自分の既知の知識や経験の延長線上にはない困難な仕事に対処するためには硬直的な思考では対応できないからだ。今後、建設市場の縮小とともに競争はますます激化し商品力だけではなく企業の総合力でその勝敗が決まることになる。今の日本は次のステージに移るための端境期にある。次世代においても活躍できるためには過去の成功体験や情報、知識に囚われることなくしなやかに思考の出来る能力がどうしても必要になる。競合他社に比較して柔軟な思考を持っている社員が多ければ、それだけで競争優位だ。

前回の原稿で他人から「変わらなくて駄目だ」「殻を破れ、そうすればもっとやれるよ」と激励されても本人はその意味さえわからない、と書いたがそれを言っている人々自身の頭が硬いとその激励は彼には伝わらないだろう。一方、柔軟な思考による自己改善や修正の習慣を持っている人の指導効果はかなり高い。多くの自己啓発本や成功本に常に登場することば、「自分から変われ」だ。だから、経営層、組織リーダー、教育者や政治家、企業内の管理職、アスリートや音楽家のコーチなど、社会的、制度的に高い地位や役職に付いている人、組織を指導する立場にある人ほど自己改善習慣が必要だと思う。人の話を聴く、読書、研修会やセミナーはもちろん変わるための学習方法としては効果的だ。もし、効率的にもっとうまくやりたいと思うのなら自分の経験や習慣を学習の対象とすることだ。自分自身の行動、行為、人への対応、対話や会話、態度、仕事のやり方、進め方、さらにそのような行動や行為を起こしている考え方や思考、意志、感情という意識でさえも学習の対象とすることが出来る。

■習慣を認識する

日常の様々な外的な刺激に対して自分の思考がどのように反応しているのかを認識することは、自分の修正を図るのに大いに役立つ。ただし、自分自身を変えるという問題意識がないと認識は出来ないだろう。日常が何事もなかったかのように単純に過ぎていくだけだ。例えば上司からの指示、部下への指導、他部門との意見調整などの場面で自分の態度や行動、やりとりの本質にある思考を認識することが出来る。以前、私はカウンセリングの授業で悩みを持つクライアントとロールプレイをしたことがある。その時にクライアントの悩みを注意深く聴くつもりがいつのまにか指示や指導、説教になってしまい、教師から厳しく注意を受け落ち込んだことがあった。そのような対応を自分にさせた思考を分析すると、「自分はクライアントより優れている、だから、私はクライアントを指導しなくてはならない、私の指導でこのクライアントの悩みはなくなるはずだ」と思い込んでいたのだ。人を受け入れるというより人に対しあるべき姿を勝手に期待し、それを強要する思考傾向だと気づいた。だからその期待通りに相手が振る舞わないと相手に問題があると思い込んでしまう。クライアントを理解することに集中するのではなく、自分の思い込みに集中してしまったのだ。

■「意識は伝播する」

営業職には自分を変えるチャンスがたくさんある。顧客との関係性が契約の成否に結びつくからだ。関係性を見つめながら自分を改善、修正、変えていくことが出来る。変わることが出来ればより高い受注目標の実現が可能だ。例えば、顧客とのやりとりの裏にある自分の思考の癖を認識するとうまくいかない原因が自分の意識にあることを発見する。展示場の初回接客で受付アンケートに答えてくれない顧客に「どのようなお住まいをお考えですか」「どのような生活をお望みですか」「地震は怖いですよね」「展示場に來られる方は皆様マイナス金利の時にローンを組んで家を購入したいとおっしゃっています。ご主人様もそうですか」とニーズや住宅建築の動機を探ろうと試みる。しかし、「見に來ただけですから。あくまでも参考に」と冷たい態度で営業担当者を無視する。以前の自分なら「このお客様は時期先だ」「また、嫌な感じのお客様だ」「私のことが嫌いなのかしら。苦手だな、早く帰って欲しいな」「もっと、私に合う素敵なお客様が來ないかしら」と諦めていた顧客の態度だ。自分の嫌な気持ちに集中していたのだ。ところが、今回は「でも、わざわざ展示場に來場されたのはきっと何かあるんだわ。どんな生活をしたいのかしら。夫婦一緒に仲良く暮らしていきたい、楽しく暮らしていきたいと思っているのかしら。お子様はいらっしゃるのかしら。何とかうまく関わりたいわ。このお客様のために自分として何が出来るのかしら。絶対にお役に立ちたいわ」と強く思い込み、夫婦の様子を温かく見守っていた。すると、2階で奥様が立ち止まり窓から庭を数分間眺め、「こんなに広い庭が欲しいわ」とつぶやいた。その営業担当者は即座に反応し、「どうしてですか」と質問した。「うちには3匹の犬がいるの。こんなに広い庭があれば、いつでもワンちゃんと外で遊ぶことが出来るわ。今は公園まで行って遊ばせているので結構大変で」このやり取りをきっかけにペットとの楽しい生活について会話が盛り上がり、ペットと遊べる広さの土地とペット対応のインテリア、間取り、設備を備えた住まいを提案する約束を取り付けることが出来た。営業担当者の気持ちの中に「このお客様は私には合わない」「このお客様は私のことを嫌っている」「このお客様は今が時期ではない」という思い込みが入ると顧客に対し消極的な態度や反応を無意識に取るようになる。さらに、前述し

たように「意識は伝播する」らしいので「嫌な客だ」と思い込むだけで顧客はその営業担当者の意識を感じてしまう。だから今度は逆にあなたを「嫌な営業担当者だ」と思い込んでしまうのだ。

硬直思考の人々は自分の思い込みを変えようとはしない。自分の判断は正しいと潜在的に思っている。柔軟な思考の人々は自分の思い込みにも間違いがあるかもしれないと思う。「逆も真なり」と即座にその思考を訂正させることが出来る。実力ある営業マンは卓越した知識と経験、スキルがあると思われがちだが実はそうでもない。営業研修のロールプレイでは平均的な営業マンと変わりはない。違いは意識の差である。初回面談や飛び込み営業で顧客に無視されても彼は動じない。何とかうまくやってみせると自分を信じているので、余裕で顧客に集中することが出来る。だから、顧客の何気ないコメントや態度、夫婦間の会話、立ち止まった顧客の視線の先を注意深く、集中して観察する。すると、顧客のニーズや関心、興味となるヒントを必ず発見することが出来る。彼らは、次にどうすべきか、質問をどのように投げかけようか、アポをどのように取ろうか、と自分の思考に集中しない、顧客に集中しているのだ。

まず、自分が柔軟な思考なのか、硬直した思考なのか、その思考の癖を認識することが必要だ。自己理解が出来ないと意識変革は難しい。自分は変わる必要がない。変わるべきは上司、会社、世の中だと潜在的に感じている人は絶対に変わらない。自分に問題や課題があると認識して初めて修正しようという動機が生まれるのだ。

(次号に続く)