

INDEX

1. 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—

(1 1) 努力は才能に勝るのか

代表取締役社長 若林 信孝

2. 『人材開発支援助成金(旧キャリア形成促進助成金)』のご案内

1. 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—

(1 1) 努力は才能に勝るのか

代表取締役社長 若林 信孝

■99%は普通

継続的に優秀な営業成績を残すためには、ヒアリングにより顧客情報を充実させることが欠かせない。だから、研修会ではヒアリングに関する理論の解説とスキル体得のためのロールプレイ訓練に重点を置いている。ところが、残念なことに目標としているアポイント件数、商談件数や契約件数の未達理由がヒアリングによる情報不足と答える営業マンが圧倒的に多い。「ヒアリングが出来なくて、お客様のニーズの本質に迫ることが出来ませんでした。だから提案したプランがお客様を満足させることが出来ませんでした」「顧客情報の不足で競合に負けました」と同じような理由を繰り返す。自分のヒアリングのやり方に問題があると思えば、修正しようと努力するはずなのだがその努力の過程が見えない。

一方で並外れた結果を残し続けている営業マンももちろんいる。例えば、年平均 5 億円以上の受注を上げている営業マン。月平均5件以上の紹介を受け、そのうち3件は契約に至っている営業マン。木造軸組みの注文住宅にも関わらず月平均2件の成約を達成している営業マンなど。彼らを「凄い人」「天才」「神っている」と回りの人々は評価する。そして多くの一般的な営業マンは彼らを特別な存在として見なしている。「あの人は私達とは違う。もともと出来る人なのです。あの人の真似をしると言われても無理です。営業の仕事は才能や天賦の才があって初めて成り立つものだと思います。私達のような凡人は努力してもあの人のようにはならないのです。」「俺のやるようにやれば、うま

くいくから真似てみる」と部下に指導したところ「私は無理です。課長のようにはできません。もともと
の才能が違うのですから」と私も言われたことがある。100人の営業マンがいると天性の営業マンと
呼ばれる人々は10%にも満たない。恐らく数%であろう。90%以上、つまりほとんどの人々は私も
含めて凡庸で普通だと思うのだが。

■「早く走るための努力」

芸術やスポーツ、音楽の世界でも超一流のアーティストやアスリートを特別に選ばれた人だと評価
する傾向がある。「彼らには私達とは異なる生まれ持った才能や天才性があるのだ。私達がどんな
に努力しても彼らのようには絶対にならないのだ」と特別扱いする。なぜだろうか。「あの人は特別
だ」と思うと気持ちが休まるからではないのだろうか。自分の努力不足を認めたくないからではない
のだろうか。「自分もやれば出来る。努力次第でどのようにでもなれる」「才能より努力だ」と思うと現
在の結果はすべて自分の今までのやり方に問題があると認めることになる。確かに私達はどんなに
頑張ってもオリンピック選手のように早くは走れないだろう。しかし、彼らもまた100メートル9秒台の
成績を残すために毎日、何時間も過酷なトレーニングに耐えているとテレビの情報番組が伝えてい
た。そこには反省と改善の姿勢がある。その姿勢は概ね次のようなプロセスを踏んでいるようだ。

より早く走るためには現在のフォームを改善する必要がある。ただし、フォーム全体をまとめて分
析しても、早く走るための改善点を掴むことは出来ない。そこでフォームの各要素、例えば、腕の振
り方、顔の上げ方や視線の位置、大胸筋や肩甲骨への意識のかけ方、膝の上げ方、地面への力
の入れ方、などをつぶさに観察してみる。すると上半身ではなく、下半身に問題があることが分かる。
膝は上がっているが、そこに意識が集中してしまい地面に期待通りの力が加わっていないのだ。そ
こで、地面への蹴りを強くする練習を始める。ところが、そこに集中すると今度は膝が以前のように
上がらなくなってしまう。そこで地面を強く蹴り、同時に膝を上げることを意識し、体を動かすよう
にする。今までの走り方とは違うのでなかなかうまくいかない。最初は失敗の連続だ。アマチアはここ
で諦めてしまう。プロはここからが本番だ。彼は失敗を与条件として取り込んでいるので、モチベー
ションが下がることはない。失敗の数が多いほど、成功に近づいていることがわかっているからだ。諦
めないで意識して繰り返すうちにうまくいく頻度が増える。強い蹴りと膝上げが同時に無意識に出来
るまで彼は訓練を繰り返す。

フィギアスケートの4回転ジャンプ、メジャーリーグピッチャーの時速170キロストレート、伝説のギ
ターリストの超高速ギタープレイなど、そのようなプロセスを通して凄技が磨かれる。彼らと私達の違
いは絶対にやってやるという意志の強さと覚悟だ。偉業を成し遂げている人達に共通するのは最後
まで諦めない粘り強さである。そして、その能力はすべての人々に備わっていると心理学のレクチャ
ーで学習したことがある。私のような凡人でも強い意志を持って努力を続ければ、彼らに近づくこ
とは出来るのだ。確かに器用な人々はいる。しかし、彼らも努力無しには偉業を成し遂げることは出来
ない。むしろ、不器用でも努力を続けている人の方が偉業を達成する確率は高いそうだ。例えば、
営業の世界では未経験の新人が先輩に負けない結果を残すことがあるが、3年も立つと目標未達
が続き失意のうちに職場を去ることが多い。逆に最初はまったく取れなかった営業マンが数年で優
秀な営業マンに変身することがある。諦めないで努力を続けたからである。運任せの営業マンは残
念ながら、強い意志、努力や諦めない力を養う機会に恵まれなかったのだ。売れない新人は結果

を出すためには「自分が出来ることは何でもやろう」と覚悟を持ってあらゆることに挑戦し、そこで諦めないで努力する能力が育まれたのだ。

■ 事実に集中する

偉業は一瞬にして成し遂げられることはない。時間をかけて地味な作業を繰り返さなくてはならない。ただし、単純にうまくいかないことを繰り返しても結果は出ない。だから、目標を絶対に達成するという意志の強さ、最後まで諦めない粘り強さ、やり抜く力を強化し、同時に先ほどの「早く走る」ための改善事例のように起こっている出来事をクールに観察する姿勢を忘れないことだ。ヒアリングに問題があると思えば、ヒアリングのどこに修正点があるのか発見しなくてはならない。「ヒアリングが下手」だから「ヒアリングがうまくなること」では解決策にならない。大き過ぎて手の打ちようがないからだ。能力の有無、スキルや知識の有無では対策を取ることが出来ない。だから、単純に走り込みの回数を増やしてもより早く走ることが出来ないように「ヒアリングがうまくなる」ために質問のロールプレイを繰り返してもヒアリングの腕は上がらないだろう。「早く走る」ためには「早く走れない」事実を分析するために「自分の走り」をビデオに録画し、スロー映像でフォームをチェックする。このように起こっている事実に集中すれば要因も分かる。要因が分かれば、的確な手が打てる。

ヒアリングが下手な現実を受け入れ、それを教材にすることだ。そのために自分のヒアリングをボイスレコーダーに録音することから始めるといい。まず、顧客と自分の話す時間の長さを比べてみると自分が顧客よりはるかに長いことが分かるだろう。これでは、情報を取ることは無理だ。現場ではうまくトーク出来ていたと自賛していたのに思わぬ結果に少し落ち込むかもしれないが、気を取り直して自分がしゃべり過ぎてしまう要因を分析してみたい。この場合、録音内容を単純に聞くだけでは時間がかかり過ぎる。そこで、仮説を立てて分析を試みる。例えば、質問数が不足しているのかもしれない、あるいは顧客の反応に適切な質問をしていないのではないかと要因を推測してみる。すると、顧客の話の途中で自分が割って話し出す場面が案外、多いことに気づく。「少し大きめなリビングが欲しいのです。……」という顧客の反応にいきなり話出す自分がいる。「実は弊社の住宅の柱と梁は一般的な住宅に比べて太く強いので、かなり大きな空間を創り上げることが出来ます。この図面をご覧ください……」と。

(次号に続く)

2. 『人材開発支援助成金（旧キャリア形成促進助成金）』のご案内

アルファヴォイスコンサルティング(株)が実施する研修は『人材開発支援助成金』の対象研修です。雇用保険を原資としているので、雇用保険適用事業所であれば原則受給することが可能です。

- ◆研修費の約40%～60%の助成が可能 ※ただし事業所の条件等により異なります
- ◆組合(中建連)への加入により手続きが簡略化できる

『人材開発支援助成金』は、労働者の職業生活設計の全期間を通じて段階的かつ体系的な職業能力開発を効果的に促進するため、雇用する労働者に対して職務に関連した専門的な知識及び技能の習得をさせるための職業訓練などを計画に沿って実施した場合や人材育成制度を導入し労働者に適用した際に、訓練経費や訓練期間中の賃金の一部を助成する制度です。

企業の人材育成と労働者の職業能力開発のために、ぜひ、ご活用ください。(厚生労働省 HP より)

厚生労働省ホームページ

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/d01-1.html

■アルファヴォイスコンサルティングで実施した研修事例

事例① 営業力強化研修 対象者:住宅・土地活用・リノベーション営業担当者、責任者

- 初期面談からクロージング、契約までの営業プロセスをロールプレイにより徹底訓練する
- 個別物件を契約に導くための対策を、事例を活用しながら具体的に学ぶ

事例② 社内活性化研修(全社員向け)

- 営業担当者だけでなく、設計・施工・スタッフまで全社員営業の意識を向上させる
- 顧客とのコミュニケーション技法を各部門で実践できる内容に落とし込みロールプレイで体得する

事例③ 住宅建築コストダウン研修

- 専門家によるコスト、積算、施工等の分析と具体的なコストダウンのための実践研修
- 現場における具体的、かつ実践的な技術力向上のための実践研修

■助成金シミュレーション (AVC 導入お試し研修を実施した場合) ※消費税、交通費別途

期間:2日間(研修時間10時間)/コース 参加人数:5人 費用:300,000円/日

トータル費用 600,000円/コース (300,000円/日×2日) 1人当たりの費用120,000円

a.経費助成 120,000円/人×45%=54,000円/人 ※ 部分の助成率、助成額の詳細については
b.賃金助成 760円/時間×10時間=7,600円/人 厚労省のホームページをご覧ください。

a+b=61,600円/人

トータル助成金額 61,600円/人×5人=308,000円

600,000円-308,000円=**貴社負担金額 292,000円/コース(助成率51%)**

*別に定める労働生産性要件を満たしていれば、

トータル助成金額 408,000円 貴社負担金額 192,000円/コース(助成率68%) となります。

※助成金活用には、中央建設企業経営振興事業協同組合連合会(中建連)への入会費用等別途が必要になります。

※上記金額は事業所規模等の条件により、助成される金額が異なります。

■お問合せ

アルファヴォイスコンサルティング(株) 古屋 info@alpha-vc.co.jp

東京都千代田区平河町1-4-12 TEL:03-5215-8711 FAX:03-5215-8717