

## 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—

(48) 無意識を意識する

代表取締役社長 若林 信孝

セミナー予告 「住宅営業突破シリーズ」 今日から使える住宅営業スキル研修 (チラシ)

#### 『住宅営業のすべてがわかる商談スキル』

2024年 2月22日(木)  
※13:30~16:30 ZOOM ミーティングにて実施

「テストクロージングスキル」を体得する

[顧客の 'NO' & '反論' への対処]

2024年 3月7日(木)  
※13:30~15:00 ZOOM ウェビナーにて実施

住宅営業突飛シリーズ特別オンラインセミナー

究極の住宅営業プロセス

「初期面談」「中期商談」「クロージング」

2月 これ建セミナー ご案内 (チラシ)

【日時】 2024年2月26日(月) 13:30~15:00 オンラインセミナー ※ZOOM ウェビナーにて実施

これ建セミナー 建設業のための人事戦略 「採用」、「定着」、「育成」

～選ばれる企業になる～

- ◆経営戦略と人事戦略を紐づける: 計画的な採用と目標統合
- ◆「採用」は求職者からの「企業の面接試験」: 金太郎あめに見える建設業
- ◆社員が「定着」し、「育成」できる会社とは: 「定着」「育成」のための3ステップ

新工法説明会予告 「新木造455耐力壁パネル工法」 無料説明会 (チラシ)

【日時】 2024年3月6日(水) 13:30~15:00 オンラインにて実施 ※ZOOM ウェビナーにて実施

住宅営業突破シリーズ特別セミナー 「新木造455耐力壁パネル工法」説明会

2025年問題対策 住宅事業継続・発展のための木造新工法

- ◆在来木造軸組工法から容易に導入可能の新工法

## 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—

### (48) 無意識を意識する

代表取締役社長 若林 信孝

#### ■ 「解体をお願い出来ますか」

「20坪にも満たない小さい空き家なのですが、解体をお願い出来ますか」

「もちろんです。…では、お見積りを1週間以内に提出します」

「宜しくお願いします」

担当の田代さん(仮名)は、約束通り、1週間後に解体の見積りをFAXで送ったのだが、電話口で顧客である森口様(仮名)の反応は今一つだった。

「予想していた以上に高いですね。もう少し、何とかならないのでしょうか」

「申し訳ございません。今は以前と違い、廃材処理にかなりの費用がかかります。さらに人出不足のために人件費も上がっており、この価格がぎりぎりなのです」

「そうですか。少し検討します」

「承知致しました」

そして、2日後に森口様からお断りの連絡が入った。

「わざわざ、見積りまでしてくれて、申し訳ないのですが、今回の件は無かったことにして下さい」

その後、田代さんの頭から、この一連の出来事はすっかり消え去っていたが、たまたま、営業訪問先の途中にあの解体依頼のあった現場があったので、様子を見ようと、車を止めた。すると、田代さんの想像とは異なる光景が目の前に広がっていた。

小規模の空き家だけではなく、農機具や農作物の置き場に使っていた大規模倉庫も解体され、200坪ほどある敷地は綺麗に整地され、工事中仮囲いフェンスで仕切られていたのだ。

「売却するのかな。だったら、うちの不動産部で仲介させてくれないかな。何か建築予定なら、依頼して欲しいな。ここなら、3階建ての賃貸住宅を提案出来る」

早速、森口様のお宅に訪問し、状況を確認した。

「相続対策のために借り入れして、賃貸住宅を建てる予定なのです」

「では、うちでプランと事業計画書を提出させて下さい」

「いや、もう、〇〇建設と契約したから、それには及びません」

「え…。うちは〇〇建設より安くやりますから、見積りだけでもさせてくれませんか。頑張りますので」

「いえ、大丈夫です」

「弊社と森口様とは長いお付き合いではないですか。うちを信頼してくれないのですか」

「そういうことではないのです」

「そうですか。…残念です」

規模からすると数億円の案件を逃した田代さんは自分の不運を疎ましく思った。

私達は田代さんのことを批判出来ない。彼と同じ状況ならば、同じように行動するかもしれないからだ。あるいは、「今は業者が多忙で解体には手が回りません。申し訳ないのですが、他の業者を

当たってくれないか」と仕事をお断りしていたかもしれないだろう。

なぜなら、彼は、先輩や上司の新規物件の商談準備や既契約物件の追加工事の依頼など、多忙を極めていたからだ。それでも、森口様は自社の有力なOB顧客なので機嫌を損ねないように、解体業者から見積りを取り、自社の管理費をのせて、FAX で送り、電話で内容を説明するという、最低限の事務的手続きだけはこなしたのだ。

### ■ 外的な刺激から内的な反応へ、内的な反応から外的な反応へ

田代さんのように、私達は外的な刺激(この場合は森口様からの解体依頼)に対し、無意識(あるいは反射的)に反応してしまうこと(時間的制約を理由に現地での打合せを省き、業者に解体見積りを依頼したこと)がよくある。特に公的、私的に関わりなく、多忙を極めたり、何か悩みや不安を抱えていたり、あるいは、目の前のことで手一杯で緊張状態にあるとき、などはその傾向が強くなる。ところが、落ち着いて後からその状況を振り返ると、何らかの意識がそうさせることに気づくのである。

田代さんの場合は「こんな忙しいときに解体の仕事か。まいったな。大きな仕事ではないから、断ろうかな。でも森口さんはうちの大事なOB顧客だから、断る訳にはいかないな。業者も忙しいから、小規模の解体見積り、嫌がるかもしれない。けど、何とかお願いして、とりあえず見積りだけは取ろう。出てきた見積りをちょっとふかしておけば、値引きにも対応できるだろう」と思っていたのかもしれない。実際にはこのような「心の声」を明確に認識出来なかったので、単純に右から左に業務をかたづけようとし、現実にならなくなってしまったのだ。心の中の(内的な)反応は多くの場合、見過ごされ、それを意識することはほとんどない。

実際、すべてのことを意識的にやっていたら、生きてはいけなからだ。運転中、右から急に車が飛び出てきたら、反射的に左にハンドルをきる。すべてのタイピングを意識的にやっていたら、この原稿を完成させるのに1 か月が必要になり、締め切りは守れなくなる。また、私達は「脈を打て」と心臓に指示したり、空気が入るたびに肺に「膨らめ、しばめ」と命令したり、食事中、胃に「胃酸を早急に出すように」と指令を出したことは一度もない。にもかかわらず、体内の生理的プロセスは、絶えず、無意識のうちに整然と管理されて行われている。

無意識で反射的な行為、行動や、体内の生理的現象は自己や他者の生存や健康を守り、安心、安全に生活するためには欠かせないシステムである。一方でそのシステムが、他者との関係性やコミュニケーションに影響を及ぼすと、望ましい結果を得ることは叶わなくなることがある。顧客を不愉快にさせたり、部下の意欲を低減させたり、伴侶の機嫌を損ねたり、大切な人との関係性が悪化したり、…する。自尊心を満足させるために、また、自我やアイデンティティを守るために、無意識に自己中心的な反応をしてしまうことがあるからだ。自分の怒りを発散したいがために、他者に当たる人の反射的行為はその典型である。数年前、ある空港の機内で1 時間の出発時間の遅延に対し、客室乗務員を酷い剣幕で怒鳴っていた乗客のことを思い出す。相手の立場に立って物事を思考すること、相手の想いやニーズに焦点を当てることは二の次になってしまうのだ。

### ■ 10 分の 1 秒の隙間時間を有効活用する

無意識で起こっていることをはっきり認識することが出来れば、自分の中にある自己中心的な思考に気づくのでその思考は改善される。相手や周りを観察、理解、受容、肯定するという心の余裕が生まれてくるのである。田代さんも森口様の解体依頼への対応が自己中心的なものであることを

認識すれば、顧客や会社、あるいは敷地環境のことを無視していた自分の至らなさに気づき、相手の立場に立って思考することが出来たはずである。なぜなら、私達は生まれながらにして、他者との協調関係を何より大事にし、相手の立場に立って物事を考えられるように能力が携わっているからだ。

だから、前述の「心の声」をはっきりと意識することが出来たなら、もう一つの選択肢が心に浮かぶはずだ。

「だけど、どうして、いきなり、あの空き家を解体することになったのだろうか。理由を確認して、場合によっては、現場で森口様としっかり打合せをする必要があるかもしれないな。森口様の本来のニーズに対応できないからだ。確かに、忙しくて、手が回らない状況だが、森口様の不安や要望を確認し、お役に立てれば、次の展開があるかもしれない。時間を割くだけの意味はあるように思う」

2つの選択肢のうち、どちらを選ぶかは、本人の自由意志に任せられる。もし、選択の基準が、『他者の立場に立つこと』ならば、後述の「心の声」を選択し、次のような展開になっただろう。

「20坪にも満たない小さい空き家なのですが、解体をお願い出来ますか」

「ご依頼、有難うございます。空き家の解体ですね」

「ええ」

「かしこまりました。ところで、どうして、解体しようと思ったのですか」

「空き家の建っている敷地を売却するか、また、何か建てるか、悩んでいるのです」

「どういうことでしょうか」

「うん、私もいい年なのでこの先、どうなるか分からないではないですか。いざという時に息子達に負担をかけたくないと思っているのですよ。この敷地を残すのにしても管理が大変でしょう。雑草は生えるし、固定資産税はかかるし、時々、不法投棄もされるしね」

「ご息様のご負担を少しでも減らしたいと……」

「ええ」

「では、現地で一緒に状況を確認させていただきたいのですが、よろしいでしょうか」

「わざわざ、来てくれるのですか。ありがとうございます」

商談での交渉事、社内ミーティングや大事な会議、部下への指導や指示、伴侶との会話、大切な人とのやりとり、…など、無意識の意識化が望ましい結果を引き寄せてくれる。

例えば、顧客との設計打合せの場面で、

「この窓の位置をもっと南側に移動して欲しいの」

「はい、わかりました」

と反応するのではなく、

「といたします」とその理由を聞くことが出来るようになる。

「あの桜と松の木をこの位置から眺めたいのよ」

「それなら、この位置よりもっと東側の方が。立って眺めるより、ソファーに座ってくつろぎながら、眺めたいですね」

よりいいアイデアを生かすことが出来るようになるだろう。

初回面談で資金的に余裕のある顧客にアポが取れなかった部下への指導場面で、

「ちゃんとアポ取れよ。しょうがないな。こんないい客、滅多にいないぞ。今から、訪問してアポ取ってこい。もっと、やる気出せよ」

と指導する前に、

「初回面談で資金計画まで出来たのか。凄いじゃないか。どんなふうに対応したの。教えてくれるかな」と褒める余裕が生じるだろう。

伴侶からの頼み事の場面で、

「今度のお休みの日、バーゲンセールに付き合ってくれる」

「面倒臭いな」とはっきり認識できたら「それは無理だ。残念だけど仕事が入っているから」と反射的に応える前に、

「バーゲンセールでお目当てのものがあるのかい」

と落ち着いて伴侶に問うことが出来るようになる。

「うん。いつもはいているお気に入りのジーンズがバーゲンで買えるかもしれないから」

「それなら、早くしないといけないよね。ちょうど、時間あるから、今から車、飛ばそうか」

「え、大丈夫。仕事ないの」

「うん、大丈夫。問題ないよ」

伴侶との関係性がさらに良好になるだろう。

出来事(外的な刺激)と外に向かって送られる私達の反応の間には時間的な隙間がある。それが、わずか10分の1秒であっても、ちょっとだけ意識することで、どんな状況に対しても最適に反応するために複数の選択肢を得ることが出来るのだ。

次号に続く