

自分らしさが  
武器になる!

# お客様の信頼を得て、「突破力営業」で駆け抜ける

営業には様々なメソッドやスタイルがある中で、営業の猛者が数多くいることで名高い株式会社リクルートの年間最優秀営業賞を受賞した経験のある鳥澤謙一郎氏。今では自発性を引き出すコーチングにおいて数々の実績を生み、鳥澤氏が唱える「突破力営業」をテーマとした研修や講習会は毎回大盛況という。突破力営業のメソッドをうかがってきた。



どんな営業方法も基本は、  
お客様から信頼を得ること

私自身の営業経験や、これまでのコーチングを通して思うのが、売ろう、売ろうとする営業スタイルはうまくいきません。何より大切なのは「お客様の信頼を得る」ことだとつくづく感じます。

私が提唱する『突破力営業』とは、〈自らの意識や行動を変え、新しいチャンスを探り、現状を突破する力〉です。その根底には、お客様との信頼関係の構築が不可欠であり、それが本質だと言えます。

「信頼が大切なのは分かっている」と思われるかもしれませんが。しかし、数字や業務に追われていると、その本質を見失いがちです。多くの現場を見てきた経験上、これが課題だと私は痛感しています。

そこで「信頼を得る効率的な方法はないのか」とよく聞かれますが、近道はありません。地道に努力し、お客様一人ひとりと向き合うことでしか得られないと思えます。

とはいえ、信頼を得るメソッドはあります。信頼を得る第一歩は、自分自身を深く理解すること。そして、自社の強みや自分の個性を把握することなのです。それはどういうことなのかを説明していきます。

お客様の警戒心は自社の強みで取り除く

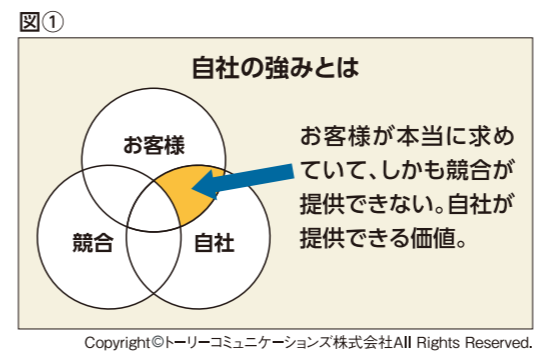
まずはお客様心理から考えてみましょう。マーケティングでよく知られる購買心理のAIDMAモデル〔注意、興味、欲求、記憶、行動〕がありますが、私は「注意」の前段階として、初見で抱いてしまう「警戒」というのがあると考えています。初めて会う営業担当者に対して、お客様は無意識に警戒してしまうものです。

「この人は本当に信頼できるのか?」「自分の利益を考えてくれるのか?」という疑念が横切ることからです。この「警戒」を解かない限り、注意や興味を引きつけることは難しいでしょう。

その警戒心を解く鍵は、「自社の強みを明確に伝える」ことです。

競合と比較して「他社にはない自社の強み(図①)」を具体的に示すことができれば、お客様に安心感を与えられます。例えば、お客様が求めているサービスや技術が、競合にはなく自社から提供できることをしっかりと伝えるのです。これは「他社とはここが違います」と明確に示すことでもあります。

さらに、自社の強みとともに、仕事に対する使命感



感や理念(世の中の役に立ちたい想い)を伝えることも重要です。渋沢栄一の『論語と算盤』の思想にあるように、利潤追求と社会貢献の両立を示せば、お客様の警戒心は和らぎ、信頼が芽生えるでしょう。

自社の強みと使命感をしっかりと伝える。それが、お客様の警戒を解き、信頼を得ることにつながると思います。

自社の強みを提案し、  
大型契約を獲得した実例

自社の強みを最大限に活かし、お客様の課題を解決して成約——。その一例を、私のリクルート社時代の経験からご紹介しましょう。

当時、私は常に女性の人材を必要とする生命保険会社を徹底的に回り、人材募集媒体として『プロムエー』『とらばーゆ』『ピーニング』を提案して

いた。一般的に生命保険会社は女性向け中途採用誌『とらばーゆ』を利用しますが、私は発行部数が圧倒的に多いアルバイト誌の『プロムエー』に着目しました。生命保険会社が募集のターゲットにしていた主婦層にも広く読ま



自分の強み、自分らしさを  
ワークシート

営業ではセールする営業担当者自身の人間的な強みも信頼を得るには必要となってきます。自社の強みは客観的な数字や世の中からの評価ですぐに分かりますが、自分自身の強み、自分らしさとは?となれば自覚しているでしょうか。

そこで「自分らしさ発見ワークシート(図②)」を利用してみましょう。

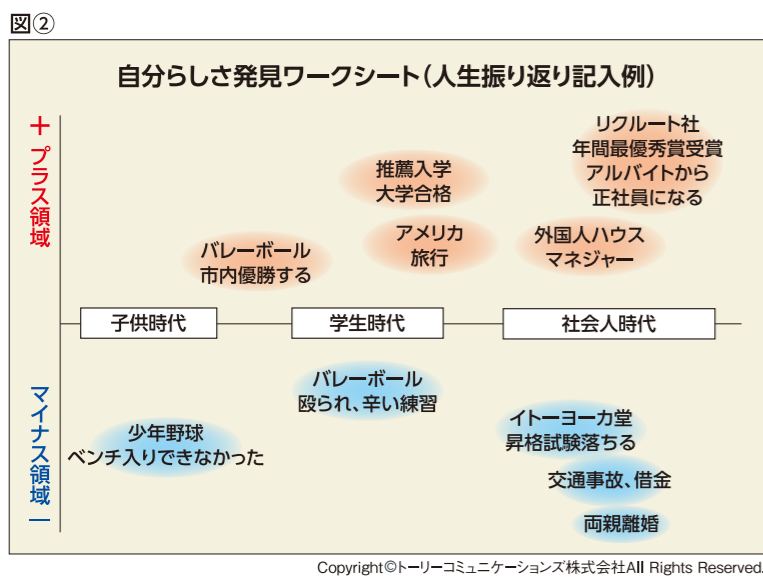
これまでの人生の中で経験した出来事を振り返り、その時の感情の浮き沈みを書き込みます。今の自分に影響を与えた経験や価値観を見つめ直すことができ、自分らしさの発見に役立つはずです。横軸は「時間の流れ」で年齢や主要なライフステージを書き込みます。縦軸は「感情の強さ」でプラスやマイナスの感情を設定します。

次にあなたの人生の中で特に印象に残っている出来事を挙げていきます。幼少期、学生時代、社会人、仕事、家族や友人との関係など、人生の重要な瞬間を思い起こしてみよう。その出来事に対して、どのような感情を抱いたか。

人生のいろいろな出来事が  
自分らしさをつくる

図②の私の場合を見てみましょう。

●子供時代  
小学生の時。野球をするもベンチ入りすらできず、一生懸命練習したのに辛い思い出しかありません。



Copyright©トリーコミュニケーションズ株式会社All Rights Reserved.



●学生時代  
高校ではバレーボール部に入りましたが、昭和時代特有のスパルタでした。よく殴られました。今なら完全にアウトですが。

●社会人  
新卒でイトーヨーカ堂に入社。受けても受けても昇格試験に落ち、大きな挫折感を味わい、退職。転職を模索していた時、顔に50針以上を縫う交通事故を起こします。しかも、それによる借金も。人生どん底です。

さらに追い討ちをかけるかのように大好きな両親が離婚。私はもう大人になっていましたがとてもショックでした。

【プラス領域】

●子供時代

少年野球は芽が出なかったので中学ではバレーボール部に入部。するとレギュラーとなり市内でした。が優勝し、とても充実していました。

●学生時代

高校のバレーボール部の先輩から、大学への推薦入学という道があることを聞きました。高校は卒業時には3分の1が中退している、なかなかのやん



一方、人生のプラス領域は、逆に目的意識がありました。

中学時代のバレーボール部でも絶対優勝するんだ、大学進学でも絶対に推薦を勝ち取つてやるぞと。アメリカ旅行では自分はなんて恵まれているのだという感謝の念が湧き起りました。また、独立心が高い子どもや情熱を持って心理学を勉強する人を見て、目的意識を持つことって素敵だなんて感心したことを覚えています。

そしてリクルート社での年間最優秀営業賞や正社員になることも明確な目的意識があつたことです。プラスにもマイナスにも必ず共通項があり、それが自分らしさとなるのです。私は目的意識を持つことが人生を切り開くための突破力になるといえます。

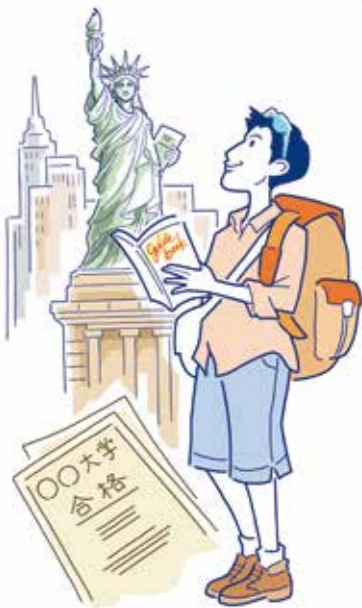
さらに3つの考え方で突破力を身につける

自分の強みや個性を活かして突破力を身につけるためには、さらに次の「肯定力」「自律力」「素直力」の3つを意識してみましょう。

●肯定力…出来事をプラスに受け止める力

起きた出来事を肯定的に捉えようと、次の行動や結果も自然と前向きになります。

リクルート社時代、私は交通事故の傷が残っていたため、対面営業ではなく電話営業を担当しました。1日700本も電話をかけ、何度も「うるさい」と切られました。が、めげることはありませんでした。なぜなら、電話営業は相手の都合を考えずに突然かけるもので、断られるのは当然です。「申し訳ご



ちやな高校です。ちよつと勉強を頑張るとすぐに上位へ行けました。それで最終的にトップとなり、推薦入学を勝ち取つたのです。

大学ではアメリカ旅行が強烈な思い出です。移民の小さな子がスパーマーケットの壁に、私はこういことがのできるので雇ってくださいと張り紙が貼つてあるのです。また、アメリカに家族も連れて心理学の勉強で留学してきた情熱的な人との出会いもあり、いずれもいい意味でのカルチャーショックを受けました。

●社会人

イトーヨーカ堂を退職し、転職先を探していたら知人から外国人ハウスのマネジャーをやらないかと誘いを受けました。今のインバウンドで民泊の走りですね。これで交通事故による借金も返せましたし、何より楽しかった。外国人相手は面白くて、いい人生勉強になりました。

そして自分のやりたいことは営業だと思ひ、リクルート社にアルバイトで入社。必死で努力し年間最優秀営業賞を受賞して難関の正社員に登用されたのです。

「ごめません」と心から言えたのも、その認識があつたからです。ですから常に明るく次の人に電話をすることができたのです。そうやって鍛えられた肯定力は、後の対面営業でも発揮されました。

断られても前向きに、肯定的な気持ちで対応していると、必ず誰かが見ているものです。次回訪問時には別の部署の人から声をかけられることを何度も経験しました。これが「肯定力」が信頼につながる理由です。



●自律力…コントロールできるものに集中する力  
自分がコントロールできることと、できないことを分けましょう。

自分がコントロールできないこと（天気、他人の機嫌、組織の変化など）にこだわっても時間の無駄だ

ワークシートから浮き彫りとなる共通項とは

こうしてワークシートを書き終えようと、何か共通項が見えてきます。マイナス領域の少年野球ですが今思うと、コーチは近所のお父さんで、適切な指導スキルはないので、うまくなるはずがありません。

高校時代のバレーボール部では厳しい指導に、やらされ感があつて、目的意識はなく中途半端でした。イトーヨーカ堂での昇格試験もやる気はないのに受かるわけがない。ここでも将来への目的意識がなかったのです。退職するも、次のことなんて考えていない。その心持ちが油断、慢心、過信となつて交通事故につながつたと思ひます。

つまり、全体的に見た場合、目的意識がない時はマイナスとなるわけです。



からです。

大切なのは、自分が変えられる「考え方」や「行動」に焦点を当てること。そこにエネルギーを注ぐことで、確実に成長できます。

●素直力…謙虚に学び、実践する力

例えば人が話した内容に対して「それは知っているな」と聞き流すのではなく、ひとまず自分の考えは脇に置いて、素直にその人の話に聞く耳を持つことが重要です。そして、実践してみること。この態度が信頼を生みます。

自分らしさII 突破力

仕事があまくいかないな、「なぜでこの仕事を選んだのだろう」と壁にぶつかった時こそ、自分の強みや自分らしさ、個性を見つめ直していきましょう。

「肯定力」「自律力」「素直力」を磨き、自分らしさを活かすことで、お客様からの信頼を得る―それが「突破力」につながります。ぜひ、トライしてみてください。

●プロフィール  
鳥澤 謙一郎氏  
Torisawa Kenichiro

新卒で株式会社イトーヨーカ堂を経て、アルバイトとして入社した株式会社リクルートで、年間最優秀営業賞を受賞し、正社員に登用。その後、2008年にトリーコミュニケーションズ株式会社を設立し、明るさや前向きさを「性格ではなく鍛えられる能力」と捉え、次世代リーダー育成や失敗を恐れない組織風土の構築支援を行っている。従業員が当事者意識を持つための6ステップ【1.自己理解の深化、2.自己責任の醸成、3.積極的行動の奨励、4.フィードバックの受容、5.目標設定と進捗管理、6.結果へのコミット】をベースに、職場とチームの変革をサポート。従業員が目標にコミットし、組織全体が生産性と士気を向上させる場を共に築くサービスを展開している。  
ホームページ <http://www.torycom.jp>

