

# 1つの選択が人生を左右する？

今だからこそ  
失敗していた  
行動理論といえる

[心得モデル]  
契約まで頑張ろう

[因果理論]  
契約さえ取れれば(因)、評価されるだろう(果)

[仕事観]  
自分の仕事は契約を取ってくることだ

私たちには、気づかぬうちに、ある一つの選択がきっかけで、その後の人生に大きな影響を与えていくことが多いのでしょうか。私も前職で、ある選択をし、そのことがきっかけで、仕事から私生活まで、すべてにおいてやる気をなくしてしまったことがあります。

◆一つの妥協によって自分の仕事が…

私が勤めていた会社では、新規部隊と顧客フォロー部隊とが完全に分かれています。新規部隊は新規獲得のみ、その後のフォローは、すべて別部隊が担当をしていました。ですから、新規獲得後に何かお客様から問い合わせがあつても、すべてフォロー部隊が対応していくという、そんな業務分担をしていました。最初は私も、「営業とは、お客様にいろいろな提案をし、一緒に何かを成し遂げていくもの」と思って入社し、営業を始めましたが、「とにかく契約を取つてこい。その後のことはフォロー部隊がいるから」

と上司から、言われたとおり、お客様からの問い合わせはフォロー部隊に回し、自分は新規の営業へと出かけていったのです。最初は、「あのお客さま大丈夫かな…」と心配していたのですが、そんなことを繰り返していくうちに、私は自分のお客様のフォローを徐々に考えなくなっていました。

◆誤った行動理論が強化されていく…  
するなどうなつていったか

新規獲得以降のフォローをしなくなつた私は、

あります。今回は、そんな私の失敗をお話ししていただきます。

は、新規獲得のための技術だけを身につけていくようになります。「いかに契約していただくか」といった営業スタイルになつていきました。必然的に、自社商品に対する知識がある一定のレベル以上にはならなくなりました（商品知識がなくとも、要は契約さえできればいいんだから…）。商談中、技術的な面でわからないことが出てきても、

◆自分の仕事は契約すること。これが第一優先

と、商談の場では自分が持つている知識以上にはならないようにコントロールするようになり、とにかく契約を目指して突き進んでいきました。

その結果、（お客様にとって本当に必要なことは避けながら）契約まで話を進めていく技術は、どんどん身についていきました。そうして契約を取る技術が磨かれ、気がつけば全国でトップ、そして役職にも就き、給料も上がり、順風満帆…。そのときの私は、これでいいのだ信じていました。

◆誤っていることに  
自分で気がつかず…

確かに数字はついてきました。  
しかし、仕事が楽しかったかというと、実はそうではありませんでした。契約はたくさんしましたが、その後のフォ

# だから私は失敗した!

のでは…

「売り上げに結びつかないで恨まれている  
のでは…」  
ロードは一切していませんし、そのための知識も持ち合わせていませんでした。商談の場では、お客様の売り上げが上がるよう期待して契約していたにもかかわらず、実際、その後のお客さまの売り上げが上がっているかどうか、確認すらしていませんでした。ですか  
ら、お客様から問い合わせがあるたびに、「ひょっとしたらクレームかな?」

# だから私は失敗した!

## 成功への行動理論

と、どんどんお客様を信じることができなくなつていったのです。

すると、「お客様獲得＝不安の種」が増えることとなり、契約すればするほど、その後の恐怖心が生まれ、契約している自分が嫌になり、お客様先に行くのが嫌になり、営業が嫌いになつていくという、悪循環に陥つていったのです。

働く目的が、「自分が生活するため」の資金稼ぎになり、そこにはあつたのは虚無感だけでした。そんな中では、当然、私生活も充実しなくなつていきます。そして、公私共に自分のためばかりを考えるようになり、思ひどおりにならないことがあると、すぐにイラライラする…、そんな状況に陥つていったのです。

### ◆お客様になぜ契約していただけたのか

でも、本当に、自分がただ契約を取るためにだけを考えて営業していたら、そんなに契約が取れたでしようか。

今、振り返り考えてみれば、実際、商談の中で、どうすればお客様の商品が選ばれ利益を上げていくことができるか、私も一緒に解決策を考え、合意し、お取り組みになつたお客様もいらしたのです。営業として、お客様の期待を大きく超えることができたときには、お客様から喜ばれ、お誘いをいた

### そうだ!これが私の成功の行動理論だ!

[心得モデル]  
全力でお役立ちしよう

[因果理論]  
期待を超える満足を提供し続けるからこそ(因)、選ばれ続けるだろう(果)

[仕事観]  
自分の仕事はファン客を創造することだ

だいたり、何かあれば私に連絡をくださつたりするお客様もいたのです。

しかし、ややもすると、ふとした瞬間に、誤った行動理論から、相手ではなく自分を優先して考えてしまうことつてないでしようか。

一人の人間の中には、誰しも、正しい行動理論もあれば誤った行動理論もあります。その時々の状況で、どちらの行動理論を優先させるのか、その一つの選択が、その後の人生を大きく左右させてしまうことがあります。読者の皆様の中にも

「あのとき、こうしていればよかつた」「よくよく考えたら、なんでこんな考え方をしていたんだろう」と思つことはありませんか。その起点となる

原因是、必ず自分の中になります。  
私も仕事においてもプライベートにおいても、その分岐点に立つとき、このことを常に意識し続け、お役立ちできる人間になつて行きたいと思います。