



ジェック・インストラクター
松井 達則
Tatsunori Matsui

今会っている窓口担当者は 本当に「会うべき人」か?

キーパーソン発見の基本

良い提案のつもりなのに
なぜ決まららない?

営業三年目のYさんは、あるお客さま企業の窓口担当者であるK係長と商談中です。

Yさん「係長、前回お聞かせいただいたお話を基に提案をお持ちしました。ご検討いただけますか?」

K係長「なかなかいい内容ですね。よく考えてみてくださいね」

Yさん「ありがとうございます。では、ご検討いただけるのですか?」

K係長「うーん、私は気に入ってるんですが、上がなんて言うかな。うちの上司はけっこうコストに厳しいから」

Yさん「そうですか…。でも一応上げてみてもらえませんか?」

K係長「そうですね。一応上げてみますが、まあ、あんまり期待しないでください」

Yさんはしばらくたって、K係長に電話で連絡を取りました。

Yさん「係長、先日の提案の件どうになりました?」

K係長「ああ、あれですか…。厳しいですね。」

営業(基本)編

ちょっと、今はタイミングが悪いんだよね」

Yさん「タイミングといいますが?」

K係長「まあ、うちもいろいろと忙しくてね。また連絡しますよ」

K係長が窓口担当者になって一年。Yさんの提案が通ったことはありません。Yさんは電話を切った後にこうつぶやきます。

「ちきしょー! 何でいつも決まらないんだ。俺の提案の何が悪いっていうんだ?」

窓口担当者だけに
会っていませんか?

耐えかねたYさんは、上司に相談しました。すると、上司からはこのような質問がきたのです。

上司「Y君、いつもK係長に会っているみたいだけど、決定権者は誰なんだ? キーパーソンはつかんでいるのか?」

Yさん「キーパーソンですか…。うちの担当者はK係長なんで、それ以外の方のことはよく分からないんですが…」

Yさんは、このお客さまの窓口担当であるK係長にしか会っていませんでした。そして、

他の方にはほとんど会ったことがなかったのです。つまり、「お客さま(企業)＝窓口担当者」になっていました。

しかし、このような考え方で業績を上げ続けることができるのでしょうか?

**窓口担当者とだけ会っているのは
価格勝負に陥る危険性が大!**

もちろん、窓口担当者は我々の窓口とって対応して下さる方ですから、大切にすることがあります。

しかし、人によってはごく限られた範囲の裁量権限しか持っていないこともあります。時には決定権もない場合があります。その担当者とだけ会っているのは、お客さま企業全体としてみれば、部分的なお役立ちしかできないことになる恐れがあります。

部分的にしかお役に立てなければ、そのお客さまにとって我々はそれほど価値がありません。その他のライバル企業と同じ扱いになり、結局は業者扱い…。最終的には価格勝負に陥り、何の差別化もできません。

**「話が進まない!」
だったら、話が進む人物を見つけよ!**

平成不況の現在、お客さまは「どうすれば成果が上がるか」ということに日々悩んでいらっしゃると思います。我々営業としても、ただ単に、部分的なお取引ではなく、お客さま企業の全体的な動きを掴み、成果が上がる方向性で提案していく必要があります。

しかし、そのような提案でも、いつもの窓口担当者を持っていくだけでは、Yさんのように、なかなか前に進まないこともしばしばあります。あるいは、担当者の方も、自分の裁量では「手に余る」とお悩みになっていらっしゃるかもしれません。

でしたら、窓口担当者の方と協力して話が進む人を見つければよいではないですか? 企業の中には、周りの人に影響力を与え、変革の中心となる方がいます。どんな企業でも必ずそのような方はいるものなのです。

その方こそキーパーソンです。

逐一、その組織を構成している方々、力関係などにアンテナを立て、キーパーソンを掴むことです。窓口の方はもちろん、キーパーソンを巻き込んでこそ、お客さま企業の変革

営業(基本)編

が成し遂げられ、結果的に大きくお役に立てるのです。

**「いつもの人に会うのは楽…
それで本当にお役に立てるのか?」**

しかし、頭では分かっているけど「脱・窓口担当者」が実現できず、毎週毎週同じ窓口担当者だけに会いに行く方が多いのは事実です。なぜなら、人は変化を嫌うもの。いつもと同じ人だったら、話もしやすいですし、別段思い切った行動をとる必要もない…。一言で言えば「楽」なのです。同じ担当者に足繁く通って、仕事をしている「つもり」になってしまっている恐れがあります。

セールスの原則に次のようなものがあります。「売れる所に行き、会うべき人に会い、必要性を感じさせなければ、売れるものも売れない」

今の時代、「会うべき人」とは、変革の旗手であるキーパーソンです。

「さあ、今日もあの〇〇さんの所に行くか」と席を立ったあなた。その人は本当に「会うべき」人ですか?