



キタケイ・レポート

地域に根ざした住まいづくり・地域住宅産業を支援します。

テーマ1．お客さま・顧客・お得意先

『客』ということばの意味には、自己に対する相手の意味(主体 客体)、訪問する人、ものを買う人、優れた人など様々な意味があります。『顧客』は、いつも注文をくれる客、ひいきの客。ということになります。この顧客こそすべての事業の根本であり、お客様がなければ何も始まりません。

不況期になると、営業をテーマとしたビジネス雑誌が多くなります。プレジデント9月29日号の特集は「喜ばれる営業、嫌われる営業」週刊ダイヤモンド9月20日号は、「史上最強の営業マン」となっています。

雑誌を読んだだけで、史上最強の営業ができれば苦労はありませんが、他業界の営業マンの取り組みや努力を知って、自らの活動を振り返ってみるのもそれなりの意義があります。

雑誌で紹介されているのは、秀でたトップ営業マンですが、何も特別なノウハウがあるのではなく、強い目的意識を持った努力の継続に他なりません。

今月は、営業マンの取り組みについて考えてみたいと思います。

1. 共通項は、自社商品への思い入れ、顧客の理解、提案営業です。

二つの雑誌の特集で紹介されているトップ営業マンの事例は、住宅、分譲マンション、自動車、紳士服などの個人対象の営業マンから旅行代理店、自販機、半導体装置、コンピューターソフトなど法人対象の営業マンまで26の事例が掲載されています。

彼らの共通した姿勢や取り組んでいることのひとつは、「自ら販売する商品への思い入れ、自信」です。

一時間で2000万円を売り上げるカリスマ通販マンは、「これは」と思う商品情報を入手すると、必ず製造会社の社長に会いに行く。「社長がどれだけの思い入れをその商品に注いでいるかを知りたい、わが子のようにかわいがって育てた商品には力がある」工場を見学し開発データをもらい、社長の商品にかける思い入れを自分のものにする。

超高級億ションを開発販売するトップセールスマンは、「営業は商品計画の段階からスタートする」セゾングループの迎賓館の跡地に計画した南麻布の億ションの計画には、元迎賓館の館長を訪ねて、迎賓館の歴史を根掘り葉掘り聞き出す。ニューヨークの高級物件を視察する。取材メモは大学ノート6冊分にも及んだ。思い入れはさらにエスカレートし、富裕層の集まるパーティ会場に、慣れないタキシードを着て忍び込み、金持ち層のニーズを探った。「思い入れをもって商品計画に当たれば、あとは自然に売れるようになる」

まず自らが商品に惚れ込むこと、言い尽くされたことですが、自信のない商品は、お客様に不安を抱かせる。まず自らの商品をしっかり勉強すること。何を聞かれても、的確に回答できるよう、様々な機能や特徴を身に付けておくことが第一歩です。

目次

テーマ1. お客さま・顧客・お得意先

1. 共通項は、自社商品への思い入れ、顧客の理解、提案営業です。

テーマ2. シックハウス環境と子供(小児)

1. ホルムアルデヒドと喘息を中心に
2. 室内空気汚染源としての燃焼ガス・タバコ煙

二つ目に共通する点は、**お客様を知る、聞く耳を持つことに最大の努力を払っていること。**

お客様のビジネスニーズを探ることが手始めですが、その先は人間的に踏み込めるかどうかです。そのためにはお客様に気兼ねなく話していただいて、「キャラクターをつかむことが大切」新規顧客に対してはとにかく相手に話させることを心がけている。最初から自社製品を強くアピールすることはない。(半導体装置の営業)

営業ノウハウの根幹は、綿密な事前準備にある。そして、営業場面の記録を残すこと。顧客に関するありとあらゆる情報を記載したノート。約100冊に及ぶノートに「営業のときにどんな話題でいやそうな顔をしたか、どんな話題で眼が輝いたか」といったことを雑記としてメモしてある。この一冊を読むだけで顧客のことがすべて分かる。

お客を知ること、いやなことは後回しにしないですばやく対応すること、お客様が困っている時は親身になって役に立つこと。これまで販売してきた顧客と車種のリストは「困った時に眺めていると、訪問すべきお客様がピンとひらめく」訪問先への行きかえりで必ず、別の客先へ立ち寄り、たわいもない話をしながら顧客を知る努力を続けている。(ベンツを日本一売る男)

お客様に語らせる力は、なかなか難しいものがあります。「会話の了解」を獲得するためには、営業マンの印象と信頼です。「いらっしゃいませ、こんにちは」の一言で売れるどうかは半分以上決まってしまうという声もあります。お客様のためという思いが集約されている第一声を如何に、心を込めて発するかを毎日練習している会社もあります。

三つ目に共通するのは、**提案営業。営業は顧客の購買代理(お手伝い)という考え方。**

買ってもらおうとするとだめなんです。あくまでもご提案する。お客様の選択のお手伝いをする。そして暖かく包んでいく。モノを売るのではなくハートを売る。(紳士服のアオキ)

「家は売るもの買うものではなく、お客様と共同で作り上げるもの。重要なのは顧客とのコミュニケーション力。住宅のハードだけでなく、間取りや住まい方といったソフト面の提案も積極的に行う。家作りの楽しさに、顧客を引き込んでしまうことができれば、最初に坪単価は聞かれますが、途中では価格の話はほとんどでなくなります。(住友林業)

ボルボというブランドを求めるお客様と商品との間に立ち、両者をつなぐのが私の役割です。お客様がブランドに求めるものを、サービスを通して具現化すること。求められている情報やサービスを誠実に提供することが私の仕事と考えている。

ご購入いただくまではお客様との適切な距離が必要になりますが、一旦納車させていただいたらお客様との距離をぐっと近づけるべきだと思っている。(日本で二人だけのミスターボルボ氏)

いずれの業界のトップ営業マンは、特別のことをしているわけではなく、特別のセールストークを駆使しているわけでもありません。いえることは、自分の仕事が何かをしっかりと理解し、日々努力する癖を身に付けていることではないかと思えます。

人は夢があるからこそ、目標ができ、目標を達成するために計画する。そして計画に基づいた行動がある。計画のための計画、計画があっても行動がなければ何も変わらない。

テーマ2 . シックハウス環境と子供（小児）

「シックハウスを考える会」通信 7月・9月号より

1. ホルムアルデヒドと喘息を中心に

厚生労働省の定めたホルムアルデヒドの指針値は0.08ppmである事は周知の如くです。シックハウス環境とは、各化学物質の指針値を超えて室内空気が汚染された状態を指していると思われ
ます。

ところが、ホルムアルデヒドと小児の気管支喘息やアレルギーとの関連を指摘する論文では、**もっと低い値で発症・病状悪化について議論されています。**

代表的な論文を年代順に引用すると

1990年...ホルムアルデヒド濃度が、0.06~0.12ppmの家屋に住む小児においては、それ以下の濃度の者に比べ、気管支喘息・慢性気管支炎の頻度が高く、特に受動喫煙の仮定では著しかった。

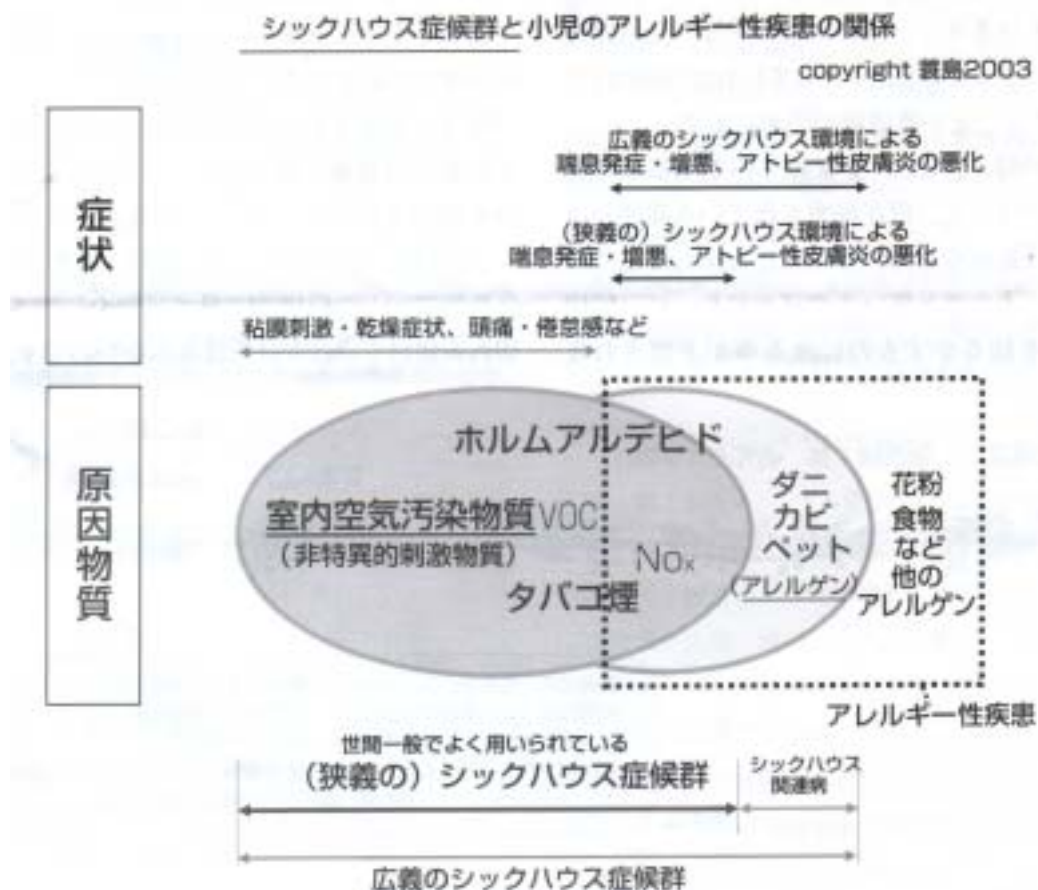
2000年...健康な児童が0.05ppm以上のホルムアルデヒド濃度の住宅で生活すると、表面からはわからない気道炎症を生ずる事が、呼気中の一酸化窒素を測定する事によって示された。

2002年...6ヶ月から3歳までの乳幼児が、0.048ppm以上のホルムアルデヒド濃度の中で生活すると喘息を発症するリスクが高くなる

従って、喘息予防に最低必要なレベルは0.05~0.06ppm以下であると考えておくのが妥当でしょう。

ただし、小児喘息の原因は、遺伝的素因・二酸化窒素・ディーゼルエンジン排気粒子・喫煙・アレルギーとしてダニ・ペットなど多数あります。そのほか個別性（個人による）も高いので、予防や治療を目的にした環境対策を考えるには、視野が狭くならないように注意すべきです。

< 下図を参照 > 図中のホルムアルデヒドは、神経原性炎症を引き起こすなど非特異的の刺激物質としての側面が主ですが、I g E抗体を作るアレルギーとなる事がありますので、ダニなどのアレルギーの領域は一部はみ出すように位置させてあります。



2. 室内空気汚染源としての燃焼ガス・タバコ煙

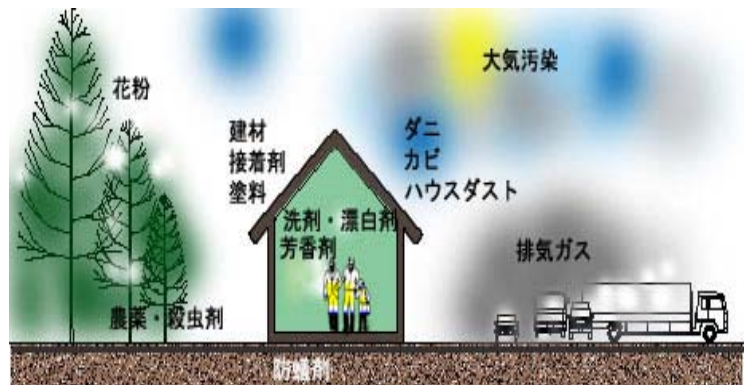
小児気管支喘息の発症や悪化に関わる危険因子として

生体因子

アレルギーの素因と遺伝子
気道過敏症
性差

環境因子

アレルギー
ウイルスなどによる呼吸器感染
屋外大気汚染
室内大気汚染
受動喫煙
ほか



特に、室内空気汚染の原因について

・ 暖房や調理器具の燃焼ガス

発生する二酸化窒素は 0.6ppm 以上になると喘息患者の気道過敏症を高め、またダニ抗原に対する気道の反応も亢進させることが報告されている。

対策としては、室内排気型暖房をやめ、ガスレンジの使用後には排気を十分に行う必要がある。

・ たばこの煙

4500 種以上の化合物・汚染物質を含むタバコの煙は、粒子状物質（ニコチン・ベンゾピレン）とガス状物質（アクロレイン・アセトアルデヒド・シアン化水素・窒素酸化物など）で構成されている。

点火部から立ち昇る副煙流にはより多く有害物質が含まれており、PH 9 前後のアルカリ性である為粘膜刺激性も著しく高い事が知られている。

母親の喫煙によって生じる児への健康被害として、

妊娠中は、

流産などの異常分娩
低出生体重児
アレルギーになりやすい
生後早期に感染や低肺機能が生じやすい

出生後は、

喘息や気管支炎になりやすい
アレルギーになりやすい
喘息児に対しては発作を誘発し、病状が悪化し、肺機能の低下を生じる

など悪い事ばかりと報告されている。

家族に喘息患者がいる場合には、家族全員が禁煙すべきで、特にアレルギー素因をもった小児がいる場合には発症予防の観点から両親の禁煙が推奨されています。

シックハウス症候群による健康被害防止に取り組んでいるすべてのみなさま、自分や家族がタバコの煙がない環境で生活することの重要性について、改めて考えていただけたらと願っています。

以上 篠島先生のレポートでした。