

メンター通信

第33号

発行元

メンターシステム(有)

TEL059-398-0123

FAX059-398-0153

本当の成功者は、人までプラス思考にする

9月10日素晴らしい出逢いがありました。
なぜ今こういう人と出逢ったのか。不思議です。

中小企業家同友会の10月の例会に講師に、フジゲン(株)横内会長をお迎えすることは、以前にもお伝えしました。

正式な講師依頼で、横内会長宅を訪ねました。

名刺交換をするなり、私の顔を見て

「岩崎さんは、いい顔をしていますねえ」

この時点で私は、もうすっかり横内会長のことを気に入ってしまいました。

少し失礼な言い方ですが「この人、いい人」なんて、心でつぶやいてしまいました。

会長は、アメリカとのやり取りの手紙などを整理されている途中で、少し涙ぐんでみえました。

これが、あの当時のエメールかあ。

少し黄ばんでいて、凄いいものを目の前にしているなあ。と感動しました。

横内会長は、最初我々が何のためにお邪魔したのかよく解からなかったようで、フルカワ商店の古川さんが説明すると、気がつかれたようでした。

それで、現在日野原先生の新老人の会を手伝っていて、その経緯を話してくれました。

新老人の会は、70歳以上で入会資格がある会だそうです。

日野原先生は、今年の会で94歳にも関わらず10年後の目標を掲げたそうです。会場は、当然ザワツキました。

10年後と言ったら104歳ですからねえ。ザワツキますよね。

それでも日野原先生は、続けて10年後はいないかもしれない。

しかし、我々が10年後をこんな世の中にすると思えば、次に引き継いでくれた人がやってくれる。

こんな逸話を讀んだことがあります。

遭難して無人島暮らしをし、助かった人の話。

遭難して、何が一番大切だったか？という質問に対して



「助かるうと諦めなかったことです。将来への希望です。」

将来への夢が無かったら、人間は死んでしまうということですね。こんな話から、ご長男の親孝行の話までゆっくり時間が流れていききました。

以前の私なら、兎に角講演の打ち合わせをして、サッサと帰ろうなんて思ったのですが、こういった話がすんなり入ってくるようになれました。講演の内容ですが、

こんな話をして頂ける予定です。

横内会長がアメリカへ行ったときです。

自分のところのギターが20ドルで売られているのが目に入った。その隣を見ると120ドル、その隣のケースを見るとなんと150ドル。

「なんでこんなに差が出るのかなあ」

店の人に聞いても解からない。

形、重さ、音、そう大して変わらないのに、6倍から7倍の値がついていることに疑問を感じたそうです。

そこで、イギリスの工場、ドイツの工場を見学されたそうです。

そこで見た光景は、生き生きと仕事をしている人たちです。

「ハイ、俺の作ったギターだ。弾いてみてくれ」

こんな声を掛けられたそうです。

「これは作っている人間の差だな。人間教育をしなければならぬ。」

戻った横内会長が、最初にやったことは

「みんなで世界一のギターメーカーになるう」というスローガンを掲げたことです。

これで目標が出来た。

次はどうやって、世界一になるかを皆で考えたそうです。

当時忙しくなると横内会長も、工場に入ったそうです。

忙しいとどうしても、最後のひとネジが大切とわかっていても、

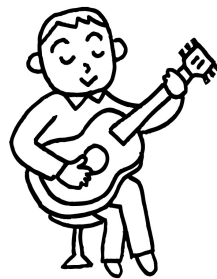
まあいいか。とやり過ぎしてしまうことがあったそうです。

ところが、それでは世界一にはなれない。

そう考えたときから、やり方が変わってきたそうです。

もう一つ成功に導いた要因を感じました。

それは、対談中横内会長がよく口にされた。



必ず良くなるから。必ず良くなるから。という口癖です。

根っからのプラス思考の方です。

実は、もう少し突っ込んでお聞きしたのです。

「横内会長は、人を恨むとかそういうことは、ないんですか」

「いやあ。そんなことはないよ」

「それでも、人を憎むより、俺のためにこう言ってくれていると
考えられればそれでいいし。これが出来たらどんなになるだろう
な。どんなに楽しいだろうなと思うように心掛けていますよ」

私は、少しホッと思いました。

このような話を2時間みっちりとお聞きしました。

その後古川さんと3人で食事を取りに出かけましたが、そこでも
また新しい提案がありました。

1人の女性を紹介するというのです。

その方は、橋本さんという方で美容院を経営さ
れている方です。

美容院で松本一だから一度会っておきなさい。

どうやら日野原先生とも関係が深く、前出の逸

話は橋本さんからお聞きしました。



その橋本さんが10年ほど前に産業カウンセラーという資格を取
られたそうです。

そのときに横内会長は、そういう仕事をされるのであれば、自分
のことを一度振り返るために本を書いてもらん。

橋本さんは最初渋っていたのですが、横内会長のいうことなら
ということ、原稿用紙を前にしたそうです。

ところが一ヶ月経っても、筆が進まない。

見透かしたように、横内会長が現れて、これでは書けないね。ま
だ自分を良く見せようとしているね。

進んでないと見ると現れてアドバイスをされたそうです。

そんな励ましの中、橋本さんは遂に本を完成させたのです。

ここまでなら、よくある話ですが

橋本さんの出版記念パーティーに、また横内会長から提案があり
ました。

橋本さん、あなた本が書けたんだから、講演をしなさい。

橋本さんは、とんでもない。と思ったそうです。

でも、英語も話せずアメリカへ渡りギターを売ってくるような人
に、「やってもみないで、できないなんていうもんじゃあない」

そう言われると、やらざるを得ない。

その結果素晴らしい講演をされてリピートまでもらったそうです。

横内会長は、人を動かす名人だ！とそのとき思いました。

横内会長曰く

「一つの方針、向こうに向って絵を書けることが大事。こうして

こうなつてやれば、俺たちはおもしろい、楽しい、嬉しい、皆に

褒められるという未来図を指し示するのが社長の仕事だね。

それをまあまあいいじゃないかい加減にしておくとか駄目だね」

さて、いよいよその横内会長の講演が近づいてきました。

10月18日（水）。主催は中小企業家同友会。講演は無料。

懇親会は5千円。

必ず参加下さい。損はさせません。

お客さんと接するのが怖い営業マン

嘘のような本当の話。

先日たまたま事務所におりましたら、電話が掛かってきました。

「こんにちは、です。」

全然聞いたことが無い苗字です。

「あ〜。どこかでお会いしましたが？」

「いや。お会いしたことはないのですが、電話で以前」

「あつそう。どういう方ですか？」

「金の×××で・・・」

「あつそう。必要ありません」

「それで×××」

「必要ありませんと申し上げたので

すが！」

急にトーンが下がって「すみません。」

ガチャン。

私は切るなり思いましたね。

「この営業マン。次に電話を掛けるのが怖いだらうなあ。」

それは、テレセールスだから仕方がないじゃあないの。

とおっしゃるかも知れません。

ところが、掛かってくる場合もそうなんです。特に考える仕事を

している人に多くなります。

最近ナンバーディスプレイなんてものが発達していますので、

来電があると同時（厳密にはベルが鳴る以前）に解かります。

名前を見た瞬間に、いやあ〜な予感がする。

「誰やこれ！うわあ〜」なんてね。

こんな経験はありませんか？



クレームが多いお客さんなどは、上司に取次げと言われても、直ぐ変わればいいものを、上司も電話を取った人にいろいろ質問をして、中々変わるうとしない。

その間お客さんが、益タイライラして問題が余計に大きくなる。このようなことが続くと、お客さんからの電話が掛かってこないように祈りだすわけです。ところが商談している営業マンでも、そのようなことをしている場合があります。

皆さんの会社にはいないと思いますが、一つの案件で、いくつも見積もりを出す人がいますよね。

お客さんとトコトン話をせず相手の考えていることが解からないので、適当にいくつも出したら、どれか気に入ってくれるだろうなんて思っているんでしょうかね？

これほどお客さんのことを馬鹿にしたことはありません。そんな営業に限って、あのお客はダメだ。見込みが無い。

見込みが無いのは、自分の方です。

こうなったのは、誰に責任があるんでしょうか。

原因は、社長です。

誰だって、知らない人と話すのは怖いんです。

それをどうすれば、楽しくなるのか。

どうすれば話したくなるか。を

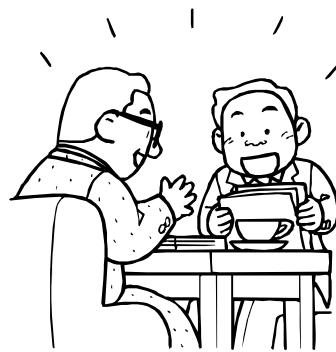
仕組みとして取り入れてないからです。

私がハガキの研修で特に力を入れているのが、この点です。

葉書に相手の良いところを書く

お世辞じゃあだめです。賞賛するためには、具体的なことを書かねばなりません。

具体的なことを、書くこととすればその人の体験を聞きださねばなりません。例えば、次のような会話のとき賞賛することができましょうか？



「スポーツは、何かされるんですか？」

「早朝野球を、やっています」

「ほう、凄いですね」

この凄いでは、何がどう凄いのがよく意味が解かりませんね。

全くの社交辞令ですね。

この状態で葉書を何枚書いても、効果はあまり上がらないでしょう。

次のようにもう少し具体的に聞いてみた場合は如何でしょうか。

「早朝野球というと、朝何時ごろですか」

「5時からです」

「毎日ですか」

「平日はね」

「朝野球をして、出勤されるんですね」

「ここまで具体的にになれば、」

「道理で、仕事もテキパキしているわけですね」

さらに聞けます。

「なんで、そんなに元気なんですか」

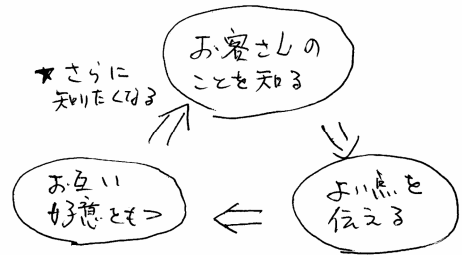
などと

これなら褒める点、その人を見習いたい点が葉書に書くことができます。

こちらが相手の良い点を見つけると、相手もこちらを認めてくれますし、それを言葉だけでなく、実態の葉書で伝えることで物的証拠となるわけです。

口先だけのやつ。口からでまかせ。とは違うことを証明できるのです。

このサイクルを回すことで、益々お客さんを知り、お客さんと接



することが楽しくなるのです。

ザイアンスの法則にありますように人は、知らない人に攻撃的になる。

逆に考えると知っている人には、攻撃的にならないということです。

この葉書を実行するには、仕組みづくりが要ります。

お客さんと接するのが最大の仕事とする。

いつ出すかを決める。

すぐに出しやすいように、フォーマットを決める。

例文を作っておく

何よりも、葉書セットをいつでもも持っていることです。

ある程度の強制を掛けて、習慣になるまで社員と一緒に続けることです。

葉書を書く習慣ではないんですよ。

お客さんのことを考える習慣が付くまでです。

そして一年経ち、二年経ちするうちにお客さんと接することが楽しくなるようにすることです。

								回覧
--	--	--	--	--	--	--	--	----

編集センターシステム部
 連絡先 TEL 059-398-0123 FAX 059-398-0153
 発行日 二〇〇六年九月二五日