



# リニューアル版 ラップニュース

VOL.112

2012.7.1

発行：ラップ東京有限公司

<http://www.raptokyo.co.jp/>

(無断転載厳禁)

◎ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp/) から

## 「ヒントはお客様」

ジャック・ウエルチ（米国の経営者、元ゼネラルエレクトロニクスのCEO）の名言集の中に「変革を楽しめる人になれ」というものがあります。仕事の流れを改善したい、既存のサービスをより良いものにした、また新しいサービスも構想していききたい、そんなときはこの言葉を思い出します。今までに経験のないことでもスピードを持ってやるぞ！と思うのですが、当然、そんなに簡単ではありません。例えば、このラップニュースの題材を考えているときに、まさにそんな状態です。お客様の役に立つ情報を届けたいと思い、情報収集を行っていますが良い方向に向かないときもあります。それを打破するのは、何よりも直接お客様に会って話を聞くことが良い方法です。お客様からいま困っていること、改善したいことなど話をお聞きし、それを自分の仕事のヒントにさせていただくのです。

私の勝手な持論ですが、お客様に会わない限りヒントを獲得することは難しいと考えています。普段から「アンテナ」をはって、会話の中の重要なヒントを聞き逃すことが無いように気を付けています。

さて、就職氷河期の今、人気がないのが「営業職」とのこと。求人広告などにも「営業職募集、飛び込み、ノルマは一切ありません」と但し書きがしてあるのを見かけますが、きつとこの但し書きがないと応募が少ないからなのでしょう。営業職というと毎日、新規開拓を行い、時には接待に振り回され、たくさんのお客様に断られるというイメージですが、私の考える営業職は少々異なります。

昔と違って今はホームページがありますから、あらかじめ、その会社の情報収集ができますし、メールなどでコンタクトを

## ご案内

チラシやパンフレットを  
作成したいけれど…。

こんなことを始めて  
みたいけれど…。

いろいろなご相談をいただいております。  
インターネット関連のことはもちろん、  
文章の作成やデザイン、写真撮影、印刷など  
お困りのことがありましたら、まずはラップ  
東京へお気軽にご相談ください。

TEL:042-349-3535 へどうぞ。

■ラップニュース読者の皆様へ。  
バックナンバーはホームページから  
ご覧いただけます。  
<http://www.raptokyo.co.jp/>

※アンケートがありますのでよろしかったら  
ご意見をお聞かせください。

とってから営業することもできません。営業は、多くのお客様に会い、いろいろなヒントを頂きながら自分の仕事に生かしていくことができるという「特権」のある仕事だと考えています。

新人の頃、上司から「営業は商品ではなく自分を売る」と言われましたが、ただ「自分を知ってくれ」というばかりではダメだと思えます。まず相手（お客様）を知ることが先です。また、「親しくなる」とが営業の目的でもありません。何がお客様のお役に立てる事なのか？それを確認し、実際に行動していくこととお客様との信頼関係が構築でき、そのような正しい関係から良い仕事のヒントが見つかると思っております。

人はパソコンと違って、好みもあれば、機嫌の悪いときもあります。相性もあります。人、特にお客様との関わりは非常に難しいのですが、そこにはたくさんの方の仕事のヒントがあります。何かと大変そうで嫌わがちな営業という仕事ですが、実際にお客様と会った人だからこそわかるものを見つけ出して、次の仕事のヒントに活かしていきたいものです。