

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp/) から

## 「きく力」

最近、あちこちで「提案」という言葉を耳にします。広告やダイレクトメールには「ご提案します」「当社からのご提案です」、営業電話では「ご提案があるのですが、」etc…。その「提案」について考えてみると、「提案」とは何だろう？と疑問に思いました。

先日、自宅で留守番をしていたら、食品の宅配会社の方が「良いご提案があります。」と、訪問してきました。私自身、まったく興味が無いというものではないので、とりあえず、話を聞いてみることにしました。いまなら送料無料であること、1カ月間はお試しだから安く購入できること、プレゼントがついてくること、食材は国産だから安心、などを説明しチラシを置いて帰りました。

たぶん、お得で商品も安心できるものだということは理解できましたから、このような商品の売り込みも必要なのだと思います。が、自社で扱っている商品やサービスを説明するのは単なる、「商品説明」であって「提案」ではないと思います。私自身も同様ですが、気が付くと自社の商品やサービスなど自分側からの説明が中心になってしまっている、ということはないでしょうか。

「提案」は、「お客様が抱える問題、課題」を聞き出し、(引き出し)、解決策を示すことだと思います。自分では「提案」をしていると思っていても、お客様の問題や課題を理解していないと、それは「説明」だと思います。先ほどの宅配会社さんが、もし、我が家に「提案」をするとしたら、商品説明に加えて、食事の準備や食材などで困っていることはないか、などを引出すことが出来れば、次の訪問につながられるのではないかと

思います。しかし、ご存じのとおり、なかなかマニュアル通りにはいきません。

少々、古い話ですが、社会人になりたての頃に「提案型営業とは？」「コンサルティング営業とは？」という研修が頻繁にありました。私の場合は、メインが対法人営業だったので異なることもありましたが、やはり、「お客様を理解」するという意味では対エンドユーザーでも同様だと思います。時代が変わっても重要なのは、質問する力、ヒアリング力です。特に最近は「傾聴力」といわれ、話を聞くことが「提案」のために必須であるといわれています。字のとおり、耳を傾けて聞く力です。

3つのきく「聞く」「聴く」「訊く」。ほとんどの日常会話は、1つ目の「聞く」で、自分の考えが中心になって相手の話を聞いている状態。3つ目の「訊く」は特別な場所・場面で使います。そして、2つ目の「聴く」は、中心が相手にあり、これが「傾聴力」です。

私たちは、話している時、どうしても自分の価値観や「ものさし」で聞いてしまいます。相手の立場に立って…と言いますが、これは本当に難しいもので、結局のところ自分だったらとか、自分はこう思うとか、そんなことを考えながら話を聞いてしまうことが多いようです。「提案」のためには、相手を理解するために適切な質問をし、大げさですが五感を集中させて話を聴く、「傾聴力」が必要だと思います。真剣に聞いてもらえると、うれしくて、つい、「余計なこと」までしゃべってしまった、そんな経験ありませんか？お客様をそんな気持ちにできれば、きっとより良い「提案」ができると思います。

## ご案内

### 「Windows XP」のサポートが2014年4月に終了します！

- サポート終了により、
1. ウイルスに感染する確率が高くなる
  2. 自分のパソコンを踏み台にされる犯罪等に利用される可能性がある
  3. ホームページをみると正常に閲覧できない

などが考えられます。

なるべく、スムーズな対応が必要だと思われます。

<http://www.raptokyo.co.jp/>  
※アンケートがありますのでよろしければご意見をお聞かせください。