勁草塾＃２８・・船井流の極意⑬

船井総研客員経営コンサルタントとして学んだ「船井流」を
「祖術」としてご紹介しています。

今回は「船井流コンサルタントのコツ１」（‘94/6/5）です。

私は‘94年4月から船井総研客員経営コンサルタント養成学校に通ったのですが、
講師の宮内先生の「やり方」に不満を抱いた頃にあった発言でした。

お客様から「ＡとＢのどちらがいいでしょうか？」と問いかけられたら、
即座に回答することがポイントなので、
優劣が明らかでない場合は「どちらでも良い」と答える
という発言でした。

あるお客様も「宮内はいいころ加減や」とおっしゃっていたのですが、
やはり、顧客満足を高めるよりは逆に不満を抱かす感じでした。

先生は「ジャズのノリ」と言って即興的な講座スタイルでした。

毎回、その場で連続性に乏しい話をするスタイル。

よく「視座を高めよ」とおっしゃっていましたが、
自分の視座だけではないケースもあるのです。

そして、コンサルタントの３要素として
「造形力・打算力・受容力」
が必要とおっしゃっていました。

・造形力：造形の各要素を分析して、さらに全体を造形的な特徴などイメージする
・打算力：自分の利益や損得を意識して行動する
・受容力：他者の意見・価値観・感情などを偏見なく受け入れ、理解しようとする
　　心の柔軟性

つまり、相手の言い分を受容して、それをイメージする造形を行ない、さらに損得を
考えて打算するという流れになります。

これは「どちらでも良い」という回答とは矛盾する話にも聞こえます。

私自身は回答に困るような話はその場で答えるのではなく、
一旦、持ち帰って検討してから答えるようにしています。

確かに、やって見ないことには結果が出ないのです。

その為に、結果を出す方法を求めていると思いますので、
当然、自信の持てる方法をアドバイスしています。

そのアドバイスはお客様の期待に応えるには程遠い場合もあります。

例えば、コロナ禍が深刻になった時に
「今は資金的に困っていないが融資の話が多くの銀行から来ているがどうしよう」

という相談がありました。

私は未体験のコロナ禍なので先行きが読めないので
「全部、借りて、融資枠を広げる」
と即座に回答しました。

確かに、「借りたら返さねばならない」という事がありますが、
返済猶予期間の設定があったので「全部、借りる」としたのです。

この場合、背景的に資金的に十分な状況であり、
当面不必要な資金を調達するだけなので
打算的に考えると「借りない」が順当なのですが
政治的な面を考えて「借りる」としたのです。

この「借りる」で資金的余裕が出来たので
後に「功を奏した」のです。

同社は大手企業の下請けに位置付けられますが、
コロナ禍で下請けへの発注が極端に減少するタイミングがあり、
多くはパート社員やアルバイトなどから首切りしたのです。

しかし、すぐに反転攻勢に転じて急に発注が多くなったが
他の下請業者が体制を組めずに「スキ」が出来て、
お客様に声がかかり資金的余裕を活かしてチャンスを掴むことが出来た
という展開になったのです。

多分、常識的に「資金繰りに困っていないなら借りない」と回答していたら、
このチャンスを物に出来なかったのです。

この他、「単品」という考え方を少し書いています。

「あんパン」という顧客が求める単位を「単品」と呼び
「単品」＝「あんパン」であり「あんパン」には上・中・下があり
「あんパン」は「菓子パン」という「単品ライン」の一つ
という考え方です。

「品揃え」と言いますが、一般の企業には余りない考え方です。

【勁草塾のバックログはホームページにあります！】