

地域金融機関への 高橋昌裕からのYELL

Eメール

VOL.
11

目指せ！「お願い営業」の達人

提案型の営業は「是」だが簡単ではない

地域金融機関が営業面で目指している価値観は、「提案型の営業が是」「お願い営業は脱却すべきもの」といったところでしょうか。

「提案型の営業が是」というのは、その通りかと思えます。ただ一般的な営業担当者のスキルレベルからすると、実行はなかなか簡単ではないとも見えています。難しいことに対して物怖じしてしまい、かといって業績目標のこともあるので、不本意ながらお願い営業を繰り返してしまっている、なんていう営業担当者も少なくありません。

「お願い上手」は優秀な担当者の一類型

ところで、「お願い営業」は絶対悪なのでしょうか。私は、優秀な営業担当者の一類型として「お願い営業が上手な人」というのは存在すると思います。そして、こうした担当者の共通項は、お客様から「お前が言うなら仕方ないな、協力するよ」と言われていることです。役員の皆様も、かつて営業担当者だった時代には、お客様にたくさんのお願いをして、「お前が言うなら」と協力してもらってきたのではないのでしょうか。

そう、キーワードは「お前が言うなら」とお客様に言ってもらえることです。

この一言が付いてくる「お願い営業」は、絶対悪どころか地域金融機関が推奨すべき姿のように思います。さらに言えば地域金融機関に勤務

する皆さんの人柄にマッチした、地域金融機関らしい営業スタイルとも言えます。

親しさ・信頼・信任

「お前が言うなら」と言ってもらうためには、日頃の接点を通じて、お客様に、親しさ・信頼感を持ってもらい、信任いただける関係になっている必要があります。

そのためには、お客様への訪問など、接点を持つ際の目的関数、そして頭の使い方を、「商品（融資・投信など）を買ってもらおう」ことから、「親しさ・信頼・信任を得る」ことへと大きく変えなければいけません。

これを組織として一貫し徹底することができれば、お客様に愛される「お願い営業」の達人が増え、強く良い組織になるでしょう。

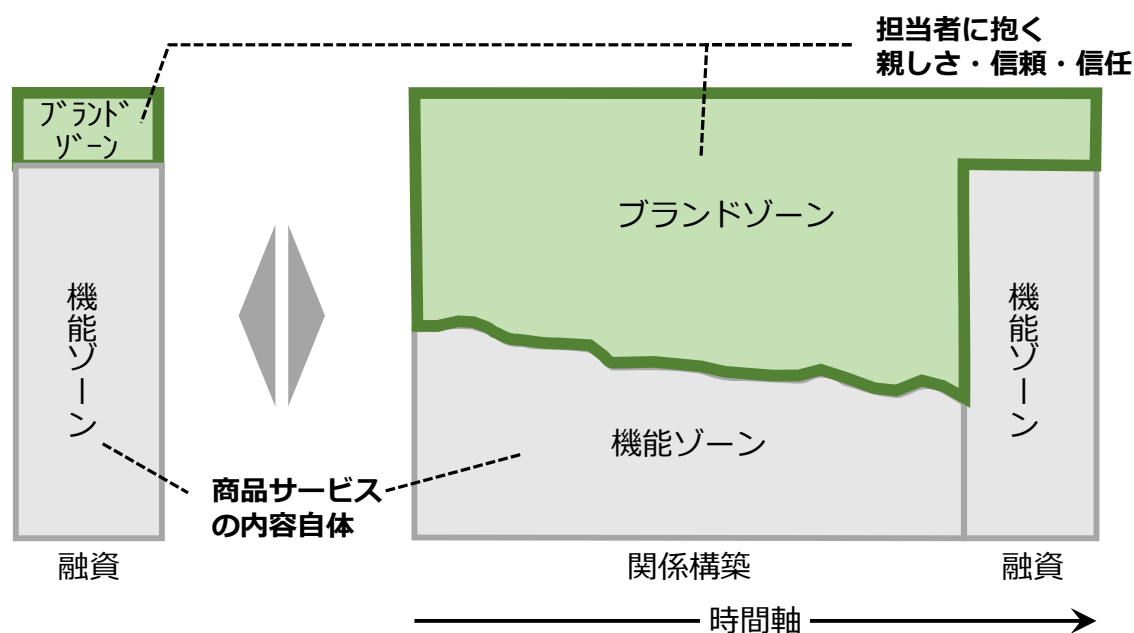
「どこで借りても一緒」と言われたら負け

「融資はどこで借りても一緒。だから、金利や条件が良いところから借りるよ」

こんなことをお客様に言われると、営業担当者から聞きます。でもこれって、そのまま受け入れて（諦めて）いいものなのでしょうか。この言葉が出てくる背景にあるのは「お前から借りたいという思い入れはない」、というお客様の厳しい評価です。それ故、言われたら負けです。

拙著「実践！『現場営業力』強化セミナー」に書きましたが、中小企業の実権者は貸付形態・金額・金利・期間・担保といった機能的なもの（「機能ゾーン」）だけで借入先を判断してい

【図】 「ブランドゾーン」の拡大こそが営業担当者の役割



出所：拙著「実践！『現場営業力』強化セミナー」より。
大本は、「つまりこういうことだ！ブランドの授業」（阪本啓一）をヒントに、著者作成

るわけではありません。これまでの関係や、感謝したこと、役に立ったことなど（結果としての親しさ・信頼・信任。「ブランドゾーン」）も含めて判断をしています。

【図】のように、融資にいたるまでの時間軸のなかで関係を構築し、「ブランドゾーン」の面積を大きくすることができていれば、最後の一手が「お願い」であったとしても、お客様は「お前が言うなら」と選択してくれるでしょう。

逆に、どこの金融機関も「売り込み」活動ばかりを繰り返し、親しさ・信頼・信任を得られてなければ、「どこで借りても一緒」と、お客様が機能面（金利・条件等）だけで決めるのも、やむを得ません。

「親しさ・信頼・信任」というのは一見すると

古い考えのように思えるかもしれませんが。しかし、流行りのクラウドファンディングであっても、成功の肝は、内容そのものよりも「この人がやるプロジェクトを応援したい」、というココロの部分なので、普遍的なものと言えるでしょう。

「お前が言うなら」と、お客様に愛されている「お願い営業」の達人だらけの地域金融機関。目指す姿としてあっていいと思います。

以上、高橋昌裕からのYELLでした。

弊社HPで確認いただけます

本ニュースレターは弊社ホームページでPDF版をダウンロードいただけます（<https://braveyell.co.jp/newsletter/>）。また、不定期発行のため「更新のお知らせ」をメールでお受け取りいただくことも可能です。ぜひご利用ください。

【発行・文責】

BRAVEYELL株式会社（ブレイブエール）

代表取締役 高橋 昌裕

住所：〒104-0061 東京都中央区銀座7-11-3
矢島ビル8階

メール：takahashi@braveyell.co.jp

電話：03 (3573) 0131

業務内容：

- ・経営コンサルティング
- ・エグゼクティブ・パートナー
- ・研修、ワークショップ、講演

著書：

- ・「ザ・地銀」
- ・「実践！『現場営業力』強化セミナー」
- ・「ゴールベース法人取引」