

会社の雰囲気²⁷を1W 明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐

「親切」と「押しつけ」の境目

昨年、子供が生まれたこともあって生命保険などの見直しを・・・と思い、知人の生命保険営業マンである武村さん（仮名）を尋ねた時のことです。彼は、生命保険にとどまらず資産形成という観点から海外投資なども含めた幅広い見識を持っている方です。

私が自身の生命保険も含め、家族構成の変化に伴う保険の見直しをしないと簡単に話したら、武村さんから次のように言われました。「今、資産作りにおいて、海外投資を含めた観点で考えると、日本の情報だけで判断するのと全く変わってくる 경우가多くあります。丹羽さんの場合は、そちらの話のほうがいいかもですかね。」

この話の広がり戸惑いつつ、私は答えました。「過去に株や投資信託などもやって、どれも上手くいかなかった苦い経験があります。今でも続けているものもありますが、当面、それらはいいかなと思ひまして・・・。」しかしその後の話も、今はリーマンショックもあって海外投資を活用するには絶好のチャンスで、数年前とは、環境も大きく変わっている、というもので、結果、私が求めていた「保険活用の見直し」とはズレた提案内容を受けました。

ですが、よくよくこの会話振り返ってみると、私にとっては“ズレた”ように感じた話ですが、別に彼の話自体は「保険活用の見直し」という点から言えばズレていないでしょう。というよりは、プロである彼の話は私にとって良かれと考えた**親切かつ正しい提案**でしょう。なのに私の感想は「なんか押し付け感だけが残り、具体的な提案内容などはあまり覚えていない」というものでした。結局後日、私はこの提案を丁重にお断りしました。

このような話は、逆のパターン（私が相談にのる側）でもありがちなことだと我が身を振り返りました。

『仕事云々に関わらず、純粋に相手のために良かれと思い勧めた話も相手に受け入れてもらえない。それは相手の背景を理解する姿勢を相手を感じられなかった時に起こるのだ・・・』と。そう、今回私が彼に感じたことは、私がなぜ「保険活用の見直し」を考えているかその背景を聞き理解してもらえていないという消化不良感です。

実際、冷静になればプロである彼の話積極的に素人である私が聞けば、自ずとその提案が「いいか、悪いか」は素人であれプロであれ一致するものです。武村さんも何も知らない私に情報を与えることで、正しい判断をしてもらいたい、という気持ちで話して下さったに違いありません。しかし、「お客の立場にたつと、自分の思いや考えを理解されずに、良質な情報をたくさんいただいても、耳に入らない」ことを実感できます。

せっかく受けた相談を「親切」だと感謝してもらえるか、「押しつけ」とがっかりさせてしまうかは、「**相手の背景をしっかりと聞く**」という姿勢が見えたか否かのわずかな違いです。

分かってはいても、つい気がはやり、上手く営業できていないケースは世の中、数えきれないほどあるのではないのでしょうか？