

# 会社の雰囲気<sup>雰囲気</sup>を1W<sup>ワン</sup>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/佐之

## 説得力 = 自己納得

私が社外取締役を担っている会社で、プロジェクトマネージャー養成研修を行っていることです。プロジェクトマネージャーとは、営業と一緒に顧客から受注をいただき、限られた予算の中で、顧客の要望を満たすシステムを企画し、チームでそれを実現するための責任を担う仕事です。ゆえに、新築マンション同様、営業時には、商品の影も形も存在しません。

その研修中の営業ロープレを行った後、私は次のようにコメントしました。

「自信がなさそうなのはいけない。自信がなさそうだと、顧客は不安になり、提案した見積もり内容について、勝手にあれもこれも探りをいれたいくなるもの。それは、提案側が顧客をそうさせてしまっているんだということをもっと認識すべきですね。」

その後、質問タイムになって、私の先のコメントに対しこんな質問を受けました。

「私自身も自信がないのは分かっているのですが、自信を持って話せるようにするにはどうしたらいいのでしょうか？」

“自信がないことは自分でも十分に認識している人が、自信を付けるにはどうしたらいいか？”、“私は考えながら、答えました。

「私自身は、自分達が作った見積もり提案に自信が持てないなあと思ったら、まず、準備が足りないと考えます。たとえどんな口達者な人でも、自信が持てないと感じるときはあるもので、それは準備不足だからだと思います。この場合の準備とは、見積もりに対する“**根拠付け**”です。我々はできあがった製品を販売する仕事ではないので、これが重要だと思います。たとえば、私が行っているコンサルティングが顧客にどのような価値をもたらすのか？ 目に見える売上増はもちろん、長期的な土壌作り、経営者の時間の使い方に対する影響、精神的ストレスの軽減、といった目に見えないものまで様々な角度で検証できた時、自信を持って提案できます。」

…と、自分で話しているうちに気がつきました。

はじめから自信を持てている人なんていない。自分が顧客の立場ならどう思うかを考え続けて、事前準備をしっかりと行っているから自信を持った提案ができていただけ、と。

しかし、「自信を持てない時、どのように自信を持った話し方をすればいいのか？」といわばスキルありきの発想に飛んでしまう人が多いようです。自信を持った話し方をすれば、確かに相手は安心感や納得感を持ちます。言い方を変えれば、自信を持った話し方をすれば、相手に対して説得力が増すのです。しかしそのためには、自己納得が必要です。自己納得もできないのに、相手が納得するはずはありません。声の調子やトーン、コミュニケーション・スキルといったものに気を配るよりも**自己納得から逃げない**。これが、自信の源になるのではないのでしょうか？