



このレポートは、私・和仁が毎月のコンサルティング活動や日常生活を通して気づき、学ばせて頂いたことを書き留めたものです。  
お気軽にご笑読頂ければ幸いです。

## 【今月の気づき】

### 『真のボトルネックを探せ！』



**あ**る製造業の3代目社長の相談を受けました。彼の会社は、その業界では老舗で、長年にわたって高収益をあげていました。しかしこの不景気で売上が急減し、既存の取引先だけでは尻すぼみ。新規開拓をする必要性を感じるが、なかなか行動に移せないとのこと。

必要性を感じながら、なぜ動けないのかと尋ねると、「目の前の仕事が忙しいから」「すぐに成果が出るとは思えず、先送りしてしまうから」などの返答がありました。

しかししばらく話を聞いていくと、本当の理由は別にありました。

それは、「初対面の人に自社の魅力をうまく話せる自信がない」ということ。

親しい人には熱く突っ込んだ会話ができる彼でも、初対面の人には緊張してしまい、ざっくばらんに話しが出てこないというのです。

つまり、彼が新規開拓に踏み切るのを妨げていた真のボトルネックは、「初対面の人に興味を持って聞いてもらえる話を準備していないこと」と「それが伝わる話し方の練習をしていないこと」でした。

そこで、彼は「**相手にとって自社が提供できるメリットは何か？**」「**それを可能にする自社の特長は何か？**」「**その特長の背景にある哲学や信念、こだわり、エピソードは何か？**」の3点を紙に書き出し、その順番で5～15分程度で話せるように準備をしました。はじめは手こずっていたようですが、それをやり出したところ、新しい出会いへの躊躇がなくなり、自然体で縁をつなげられるようになったようです。

新規開拓営業を妨げていたボトルネックは、「人見知りな性格」だと思いきや、実は「相手に興味を持ってもらえる話ができない」ことが真のボトルネックだったわけです。

性格を変えるのは難しくても、相手が興味を持つ話をするには、準備さえすれば可能です。このように、思い込みで足踏みしてしまうことは、よく目にします。

もし今、行動を躊躇していることがあったら、真のボトルネックはなにか、じっくり考えてみると、思わぬ解決の道がひらけてくるかも知れませんね。

## 【今月の一冊から】

### 『お客様の反応が見える仕事の仕方をする。』

> 辻さんはもともと東京・三鷹で働いていたという。しかし、農業を営む両親が年老いてしま  
> まい、帰って来いという。いまさら熊本に帰ってもと迷ったが、やむなく帰った。家業を  
> 手伝いながらタクシー運転手をして、生計を立てた。十四年前のことである。最初は普通  
> の運転手だった。「料金は何千何百円です」料金をもらってお釣りを渡す。また新しい客  
> を拾って走り、お金をもらう。そのうち金銭のやり取りだけでは満足できなくなった。  
> もっとお客様のお役に立ちたいとさまざまな工夫をするようになり、それが喜ばれた。  
> じゃあ、もっと工夫しようと努力して、お客様と喜びの受け渡しをするようになった。  
> 「私はいまでは、タクシー運転手をやっていてよかったと思いますよ。反応が直接見える  
> ので、励まされますし、時には反省もさせられます。お客様の反応が見えるというのは最  
> 高の仕事じゃないでしょうか」 まったくもってこの人には感動してしまった。  
> 仕事とはこういうものなんだ、私は教えられた思いで熊本空港で降りたのだった。

（『宇宙の響き 中村天風の世界』 神渡良平 著 致知出版社 P.387より引用）

工場内で働く製造業や、書類と格闘する事務仕事では、ややもするとお客様の存在が頭から抜け落ちて、目の前の機械やパソコンに意識が奪われがちだったりします。それがやりがいや向上心・目的意識の欠如につながることもあるようです。

わたしの仕事は、個別コンサルティングやセミナーが中心で、常にお客さんを目の前にしています。なので、「この人の役に立とう！」という目的意識も強く持てるし、全力を尽くした結果、感謝の声をいただく醍醐味を実感しています。しかし、本やレポートの執筆作業は、目の前に読者がいません。ひたすら自分と向き合うことになります。打てば響く醍醐味を知っているわたしにとって、書いても書いても、何もリアクションがこない執筆作業は、正直しんどい仕事です。相手不在で、自分が言いたいことを独りよがり書き綴ってしまうことも多々あります。では、「どうすればこの執筆作業にやりがいと楽しみを感じながらやれるのか」、ずっと考えていました。

そして行きついたところは、「お客様の反応が見える」工夫をする、ということ。  
たとえば、本の構想が浮かんだ時点で、読者層にあう人に読んでもらい感想をもらう。  
本の内容を、文字にする前にセミナーでお話しして参加者の反応を見たり、感想をもらう。  
本が出版されたら、読者プレゼントをWEB上に用意して、それに申込みする際に感想を送ってもらう仕組みを用意する、など。つまり、途中段階でいくつもフィードバックをもらえる状況をつくっておくのです。そうして、**お客様の反応が見える環境をつくっていくことで、モチベーションがあがり、クオリティも維持・向上していける**ようになりました。仕事を楽しむコツは、孤独に陥らず、いかに周りを巻き込むかだと感じます。