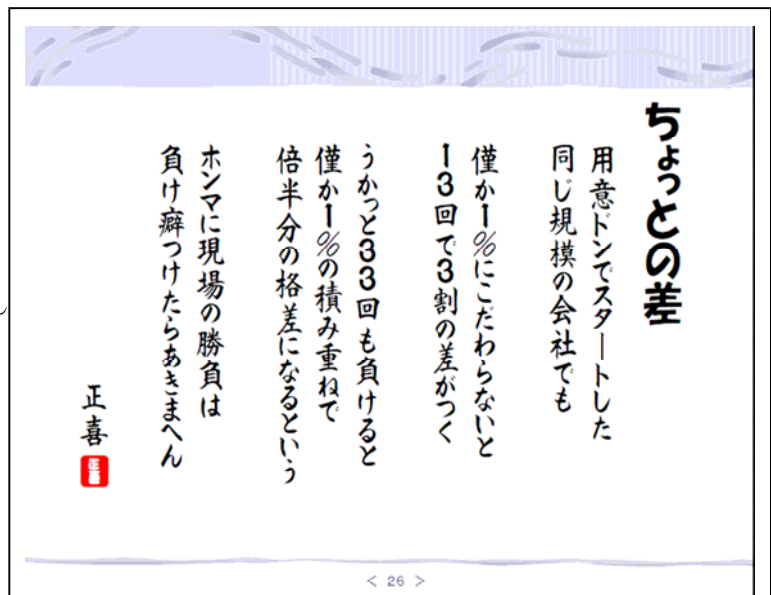


## 『「ちょっとの差」講座③：1%の積み重ね』

### 1. マルコフ連鎖

右掲は、「マルコフ連鎖」という考えの基本系であります。カンタン化する為に、市場にA社とB社しかないと仮定します。最初に、両社とも100のお客様を持ってスタートしたと仮定し、1回の戦い毎に、A社は1つ負けて、B社にお客様をとられるという場合、

1回目	100、100
2回目	99、101
3回目	98、102
..	..
13回目	87、113



となって、 $113 \div 87 \approx 1.3$  となるのです。「3割の差」というものは、例えば、身長で考えると170cmの人の場合、3割も背が高い人は、221cmにもなるのです。これは、首が痛くなるほど見上げることになるのです。「3割の差」がつくともうひっくり返す気力が薄れるのです。この差は、僅か1%のロスを繰り返すことから始まるのです。

### 2. 「見切る」の怪？

私は、営業系のお客様を指導する機会が多いのです。時々、「見切る」という話が出ることもあるのです。私は、即座に「最後まで戦え」、そして、「赤字になっても勝て」と言っています。営業マンの報告というものは、結構、「頭」で考えた作文が多いのです。決して、「鵜呑み」にはしてはいけないのです。あるお客様で、ライバルがこうだから利益の少なくなったので「見切る」という話が出た時に、同じように、「ちょっと、待った」と切り出したのです。たしかに、営業の報告を聞いていると劣勢なのですが、「うちが利益が少ないという事は、相手も利益が少ない状況なので、相手の中でも同じような状況だ」と話したのです。「ここは、根性比べだ」と言い切ったのです。

実際に、上司の方をお願いして同行訪問してもらったのです。そうすると「好かれていない」という事が分かったのです。何事にもライバルの後手を行っていたのです。そこで、上司の方は、実際に「デモ」をもう一度見てもらって、伝わっていない「長所」を体感して頂くことを熱心にお誘いしてもらったのです。それこそ「うちの〇〇という商品は、..」と何度も熱心に価値ポイントを具体的にお客様の声として語ってくれたのです。この実のある熱意で、お客様の心に「もう一度..」という仏心が動いたのです。

このように、営業マンの報告で「見切る」というのは、「怪」しいものです。自分に「分」がないという事を悟っているので、負ける話ばかりをするのです。もっと、「好かれるようにアクションしろよ」と言いたくなるのです。極端なケースでは、「分」が悪いので「訪問」もせずに、電話で状況を聞くという事例もあったのです。電話で状況を聞くばかりでは、相手に、ドンドン攻め込まれてしまうのです。アクションは「行動」という意味の単語ですが、PDCAという際には、「対策」という意味をもつ行動と変化しているのです。「好かれる」ための「対策」が必要なのです。

ところが、「見切る」という営業マンや上司は、この「好かれる為の対策」を拒否しているだけなのです。余程、こじれた場合でも「対策」は可能なのです。これは、「信念」の問題でもあるのですが、負けることに平気になって行く「きっかけ」になるので、「見切る」という言葉はタブーとせねばならないのです。

### 3. 「5勝4敗」の話

プロ野球のペナント・レースは、130試合以上の長期戦であります。1カードは3連戦で戦うのです。同じチームと3連戦するので、必ず、どちらかが勝ち越すのです。しかし、1週間に2カードをこなすので、つねに、勝ち越すということは非常に難しくなるのです。

5勝4敗は、プロ野球の優勝チーム。 4勝5敗は、最下位争いの勝率。
--------------------------------------

例えば、春先に調子のよいチームも夏場になって「息切れ」してしまい、チーム力の強いところが頭角を現すのです。最初、7割を越える勢いのチームも1シーズンを通すと「5割 5分6厘」という数字に近くなるのです。すなわち、「5勝4敗」・3カードで1つ勝ち越すということが優勝であり、1つ負け越すチームが最下位になっているのです。

### 4. 「勝率6割」

新規案件での勝率をお客様に聞くと、たいてい、「3割」という答えが返って来ます。私は、「5勝4敗」の話をして、「6割にできないか」とボールを投げたのです。「3割」という答えが返ってくる会社なので、私のボールはトンでもないボールなのです。誰も受けようとしません。私は、いろんな事例をあげて、そういうケースはないかと一つずつ確認したのです。

誰もが「引いている」状態なのですが、本気になって話しているうちに、ひとりが「うなづく」ようになるのです。この「うなづいてくれる人」を見つけるのが「コツ」なのです。この「素直」な気持ちを持っている人とコミュニケーションするようにしたのです。そうすると「先生、うれしい」と言い始めたのです。毎日、上司に報告しても頭ごなしに攻められるばかりだったというのです。攻められるので、適当に「作文」するようになっていたのです。

コミュニケーションを繰り返していると本当の話をするようになり、キチンと対応策と一緒に考えるようにしたのです。そうすると「勢い」が変わって「勝ち癖」がつくようになったのです。PDCAサイクルと言いますが、「受容」するコミュニケーションから始めることがキーポイントだったのです。その方は、残念ながら、その会社を辞めてしまいましたが、「6割」を実証してくれました。

#### 【ポイント】

1. 「僅か1%」をおろそかにすると大変なことになる
2. 営業マンの報告は「頭の作文」が多い
3. 「受容」する器量をもたないと「本当」を話してくれない
4. 「心」が変われば、「6割」も不可能ではない

★デジタルBook「ちよつとの差」は、

[http://www.digbook.jp/product\\_info.php/products\\_id/10022](http://www.digbook.jp/product_info.php/products_id/10022) でお求めになれます。

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> でご覧になれます！】