

今さら聞けない#3・「素直プラス発想勉強好き」

1. 「凡事一流」

前号に続き故船井先生(右上)の言葉から「素直プラス発想勉強好き」を自分流で紹介いたします。右中は船井総研客員経営コンサルタント認定証です。'94年4月から11月まで毎週金曜日の晩に船井総研に通い、宮内先生のご指導の下に「船井流」を学びました。先生は「棚卸」と言っ、過去を列挙することから教えて下さり、船井流のコンサルタントとして活躍できるように「一番商品」づくりを指導して下さいました。他の方々は意外に早く商品を絞る事ができましたが、システム畑の私は商品づくりがなかなか出来ませんでした。

実は、認定書を頂いてから補講の形で家具チームに参加して、メーカーと家具店との間で活躍する姿を体験できたのです。この体験から小売店の指導ではなく、製造卸や販売店の営業活性化の指導に絞りこんだのです。何故なら、トヨタ系販売店で営業のOJT活動の経験があったのです。右下に示すようにコンピュータの情報を活用して「Do 指示」と名付けた体系で、例えば、水曜日に車検案内を10件投函し、金曜日に電話フォローするシンプルな流れで、業績低迷の営業所をOJTで中堅以上に伸ばしたのです。このポイントは「10件投函、電話フォロー」を凡事(誰でも出来る)として徹底した事です。「凡事一流」と言いますが、自信をつけた営業員が育ったのです。



2. 「受容・咀嚼・示唆」

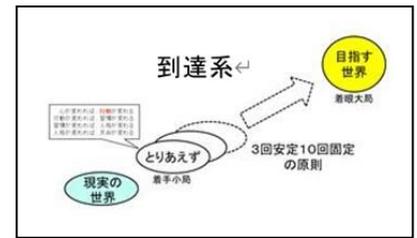
船井総研で学んだ仲間は同期で30名、3期で約100名に及びましたが、宮内先生の指導に不満を持つ方が多く、途中で辞めたり、中には入学金を返してもらったりした方まで出ました。確かに、「百匹目の猿」を理解していないと「商品づくり」に納得いかない方が出るのも当然だと思います。今から思えば、故船井先生の「素直プラス発想勉強好き」や前号の「時流適応力相応一番」を言葉として教えて頂いただけで、その上、「百匹目の猿」は皆無の状況でありました。宮内先生が熱心にご指導して下さいましたが、そういう意味では「体系」が不明なので「腑に落ちない」方の言い分も理解できたのです。

「素直」に関して宮内先生は途中から「受容」と言葉を変えて、相手を受け止めて自分なりに咀嚼して「こうではないですか？」と示唆する事を教えて下さいました。この相手を受け止める事は「積極的傾聴法」として部下指導や現場のOJT活動で経験していました。個人的な面でも「素直」に聞ける方だったので、「受容」と「示唆」というスキームは腑に落ちました。故船井先生が成功する人の特長を「素直プラス発想勉強好き」とシンプルに表現されたのですが、最初の「素直」を「受容」と置き換える事でお客様との対処法を学んだのです。

そして、「プラス発想」を自分なりに咀嚼して「示唆」することと理解して、自分の体験の中からソリューションを選び「示唆」することが出来るようになったのです。必ずしも、言い負かすという意味での「プラス発想」ではなく、相手が気づいていない点を「示唆」という事です。この視点は重要で、長いコンサルティングの中で「気づき」を起こして頂けるようになるポイントです。攻めるばかりでなく、角度を少し変えるという手法でお客様が受容しやすくなり、さらには、行動に移しやすくなるのです。「勉強好き」は「コツ」を掴む「ルール化」と考えています。コツコツと実践する中で自分なりに体験した中から「コツ」をルール化する事が大切です。意外に苦労して得た成功体験から学ばずに何度も同じような事を繰り返す方が多いのです。体験からポイントを掴み、それを自分なりの「コツ」として活用する事が重要なのです。

3. 「勉強好き」

右掲は故船井先生の「3回安定10回固定の原則」を基本とした「到達系」と呼ぶ仕事の進め方です。「3回安定」は、まず即達成できる事から着手して、徐々にレベルを上げて連続3回成功する「出来る³」をクリアする事がポイントです。よく「三日坊主」と言いますが、最初から難しい事にチャレンジして「壁」にぶつかり頓挫する事を避ける必要があります。例えば、前項のOJT活動の場合、3回の試行を行い、1回目から手応えがあるので2回目以降は自力で行うようになっていました。この流れで10回連続するように指導して習慣化したのです。営業の方は、売れると仕事が増えますが一週間のルーチンとして定着させ、実際に実行されているか分かる仕組みにしていました。



「素直プラス発想勉強好き」の中で「勉強好き」を取り違えるケースが多いのです。OJT活動のように現場の方の「勉強好き」は「工夫」を凝らすことです。例えば、10人のお客様がおられると「好き:嫌い=7:3」の法則のように3人はうまく行かないのです。残る7人を如何に取り込むかが個人のセンスになりますが、成功したパターンをルール化してケースに分類して対応の引き出しをつくる事が重要です。「メラビアン法則」でも「第一印象」が55%のウェイトが占めるので、ファーストタッチの際の対応力が重要になります。これらを喜びとするには定期的な発表の場を設ける事も運営側として重要です。

経験を活かしてノウハウ(Know-How)化すると言いますが、これを実践できるドゥーハウ(Do-How)化が重要です。例えば、他人の話を聞いた場合、それを自分が実践できるように試行錯誤してDo-How化する事です。また、ロールプレイングは他人の経験を学ぶのですが、それを自分で試すことが大切です。この意味で「勉強好き」はDo-How化の事であり、船井総研のコンサルタントが書いていた日報には「本日のルール化」という欄がありました。コンサルタントはお客様から学ぶ事も多いので重要な事です。このルール化を一覧にして、お客様で勉強会する方もいらっしゃいました。

4. 「得意伸展法」

右上は故船井先生の「レンガ積み法則」です。やらされて仕事する能率を1とすると納得して行くと1.6倍になり、さらに工夫すると1.6²に跳ね上るといふものです。中はこの法則と「イノベータ理論」を組み合わせると組織効率が1.4倍に跳ね上るといふ試算です。実際に、和歌山のお客様では1.5倍に跳ね上り人在(1) < 人材(1.6) < 人財(1.6²)と各層の方が現れたのです。

全員が「素直」になり同じベクトルに乗ったとしても個人差が出て来ます。この個人差を活かす方向で「商品」担当や「POP」担当などと役割分担を行い、それぞれが得意分野で責任を持つようにしたのです。このように「プラス発想」には「得意」を活かすことも含まれます。苦手なことを押し付けるばかりでなく、長所を伸ばす事で「やる気」を醸成するのです。和歌山の例ではウエディング関連の商品を担当した方は、実際にドレスやブーケを調達してディスプレイを行い、卸問屋が驚くほどの売れ行きになり女性客が多くなったのです。

このように、一言で「素直プラス発想勉強好き」と表現しますが、現実的には個々の長所を伸ばすことも配慮する必要があります。右下は「好きな事=仕事」のイラストですが、笑顔で仕事するように個々の方の能力をドリルダウンして「好きな事」≡「長所」≡「得意」を早く見つける事がポイントです。

イノベータ理論	効率	10人	効率
2 イノベータ	2.5%	1.6 ²	1 2.56
2 フリーマガダスター	13.5%	1.6	1 1.6
9 フリーマガダスター	34.0%	1.6	4 6.4
9 レイマガダスター	34.0%	1.6	5 5.0
2 カガール	18.0%	1.0	1 1.0
10人の集団の効率			13.68