

営業改革

7つの矛と盾

HOKOTATE

5 矛盾を乗り越え絶対に業績が上がる 「訪問もよし、訪問せずもよし、両方やればよし」

今回の矛盾は、「訪問か非訪問か」です。この矛盾も、「矛か盾か」ではなく、「矛も盾も」両方やれば良いものなのですが、多くの営業部門では、「とにかく客先に顔を出さなければ」「まずは訪問しなければならぬ」といった偏った思い込みが幅を利かせていることが多いようです。

訪問することによる デメリットも考えてみる

通販や、電話営業専門の会社を除いて、営業マンがいる一般の営業部門では、必ずと言って良いほど、営業マンの訪問件数が重視されています。訪問件数が多い営業マンの方が、訪問数の少ない営業マンよりも、押し並べて成績が良いこともまた事実です。

だから、私たちがコンサルティングに入った場合にも、まず訪問数をテックしますし、訪問件数を伸ばすためにどう効率を上げるかを考えることが多くなります。顧客とは一回より二回、二回より三回会うて、顔を見せている方が、人間関係もでき、信頼感も増すものです。「近くに寄ったから」と言っただけで「つい訪問し、郵送すれば済むことでも、わざわざ資料を「手渡し」に行ったりします。とても大切なことです。

しかし、だからと言って、とにかく訪問すればいいというものではないし、前回の矛盾もそうでしたが、限られた時間の中で成果を挙げなければならぬわけですから、訪問することによるデメリットも考えてみなければなりません。

「わざわざ来てくれてありがとう」と言ってくれる先もあります。訪問されて面倒だと感じる人もいます。私もそうです。「大した用もないのに来るなよ」と思います。「電話かメールでいいだろ」と思うのです。そ

営業改革 7つの矛盾

- ① 「効果」か「効率」か
（「質」か「量」か）
- ② 「短期」か「長期」か
（「即戦力」か「育成」か）
- ③ 「新規」か「既存」か
- ④ 「訪問」か「非訪問」か
- ⑤ 「アナログ」か「デジタル」か
- ⑥ 「人間力」か「仕組み」か
- ⑦ 「外発的動機付け」か
「内発的動機付け」か

今は大掛かりな テレビ会議システムではなく WEB会議も簡単に

う、訪問すると顧客の時間も奪ってしまうわけです。こうして必ずしも歓迎されるわけでもないのに、営業マンの側の効率は著しく悪くなります。営業マンの時間分析をしたら、移動時間がかかりの比率を占めるものなのです。行くべき時には訪問すれば良いし、それが基本なのですが、行かなくても良い時は訪問せずに済ませる。非訪問で顧客コンタクトするにはどうするかも考えてみるべきなのです。

郵便がない時代には、自分で相手に出向くか飛脚に頼むしかありませんでした。電話がなかった時には、手紙を書くか、訪問するしかありませんでした。しかし、電話が普及したら、「電話で失礼します」と言いながら、電話で用件を済ませるようになりました。メールが登場したら、「メールで失礼します」と書いて送れば、相手の都合を考えなくても良くなり、相手も都合の良い時に返信すれば良くなりました。電話で相手をつかまえるよりも早くやり取りができることもしばしばです。以前は高価な機材が両方に必要だったテレビ会議も、パソコンを使ってインターネット経由で安価に顔を見ながら話すこともできるようになりました。「ネットですら失礼します」と言いながら、世界中の顧客と顔を見ながら話すこともできる時代なのです。

非訪問で顧客コンタクトするための道具が揃ってきたということです。こうした飛び道具の進化を踏まえて、本当に顧客訪問すべき時と、非訪問でも良い時とを見極めましょう。

訪問件数を無理して増やそうとせず、非訪問も含めて、「顧客コンタクト数」を増やす方が、今は合理的だと言えるでしょう。各企業の営業方針や業種特性などにもよりますが、「とにかく訪問件数を増やそう」、「訪問してこそ営業だ」と思い込み過ぎないことが大切です。やはり、「矛か盾か」ではなく「矛も盾も」ですね。「訪問か非訪問か」ではなく、「訪問も非訪問も」増やしていけば良いのです。

（次号につづく）



株式会社 NIコンサルティング
代表取締役
中小企業診断士
長尾 一洋

「ながおかずひる」一九九二年に株式会社 NIコンサルティングを設立し、ITを活用した営業力強化経営改革に取り組み。自社開発の経営支援ツール「可視化経営システム」はすでに四〇〇〇社を超える企業に導入された。孫子を企業経営に実践応用する孫子兵法家として、孫子流コンサルティングも手がける。【主要著書】「営業マンは目の注目を捨てなさい」「営業の見える化」「営業の強化書」「仕事の見える化」「社員の見える化」「リーダーは誰だ？」「営業のゲーム化」などがある。



コンサルティングの新しいカタチ



www.ni-consult.co.jp

0120-019-316

〒108-0075 東京都港区港南2-16-1-19F
東京本社/札幌/仙台/金沢/名古屋/大阪/広島/福岡