

## [販売]のプロ

キャリアコンサルタント **森きょうこさん**



ブティックを約20年間経営。なんと接客せずに商品が勝手に売れていく方法を研究した結果、顧客心理、購買心理が分かるようになり、カウンセラーに。最近では、販売・接客・ビジネススキル分野を中心に、営業研修やコンサルティングを行う。

### ●働く上でのモットーは？

楽しむこと。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

この問題はわたしに何を学ばせようとしているのかと考えます。

### ●森さんのことをもっと知るには？

社員研修やセミナー講師が探せるサイト『研修堂』(<http://www.kenshudo.net>)に登録。いままで培ってきた学びを活かし、90%以上の顧客満足度を獲得しています。

## [接客]のプロ

CA-STYLE 主宰 **美月あきこさん**



CA(客室乗務員)として通算16年間国際線に乗務。現在は米国公認会計士の傍ら、ビジネスマナーなどの講演、研修を展開。東京で航空業界への就・転職を支援するスクールCA-STYLE(<http://www.ca-style.ne.jp/>)を主宰する。

### ●働く上でのモットーは？

相手にメリットを与えるということをいつも考えながら仕事をしています。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

原因は人間関係が多いので、自分から苦手な人に近づく努力をします。人を立てることが重要。

### ●美月さんのことをもっと知るには？

『愛されて売る～魅せる販売術～』(阪急コミュニケーションズ)を発売しました。All Aboutでビジネスマナー([http://allabout.co.jp/gs/business\\_manner/](http://allabout.co.jp/gs/business_manner/))も担当しています。

## [営業]のプロ

株式会社ペリエ 代表 **和田裕美さん**



外資系教育会社ブリタニカにて、日本トップ、世界142か国中2位の成績を収め、史上最年少の代理店支社長に。01年現社を設立。人間力、営業をもとにした講演・セミナーで活躍。著書『人に好かれる話し方』が25万部突破など、執筆業も好評。

### ●働く上でのモットーは？

わくわくをたくさんの人に伝えることです。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

わたしの近著『人づきあいのレッスン～自分と相手を受け入れる方法』(ダイヤモンド社)にも書いているのですが、「話すことは理解のスタート、話さないことは誤解のスタート」と思っているだけ話をするように務めています。

### ●和田さんのことをもっと知るには？

弊社のホームページ<http://www.perie-net.co.jp>をご覧ください。

## [コミュニケーション]のプロ

オフィスURITHUM **中村涼子さん**



旅行添乗業務、手配業務を6年経験後、移動体通信業界の店舗スタッフ向け教育研修の企画・運営・講師業務に8年携わる。働きながら、心理学、カウンセリングの勉強を本格的に開始し、06年独立。キャリアコンサルタントとして活躍中。

### ●働く上でのモットーは？

ご縁を大事に、自分らしく自然体でいること。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

自分の本心に正直に。欲や見栄などで頑張りすぎているか探り、平和的な解決を目指す。

### ●森さんのことをもっと知るには？

ハローワークや企業・学校などでセミナーを開催するほか、サロン(<http://urithum.com>)でも、自分発見へと導くカウンセリングを行っています。インナーチャイルドカードのセッションもあります。

困ったできごと発生!! そのときプロは...

# こんなときどうする!?

7人のプロに聞く

仕事をしていて、「困った～、こんなときどうしたらいいの!?!」というときって結構あるもの。そんなとき、その道のプロだったらどうするんだろう? 素直な疑問をぶつけてみました。さすがの説得力のある回答を参考に、みんなも困ったできごとを乗り切って!

イラスト/辻井タカヒロ デザイン/山崎慎太郎 取材・文・構成/清水香織

## [育成]のプロ

(有)アンビシャス 代表取締役 **小名智之さん**



システムエンジニア、大手人材紹介会社の営業、リサイクルショップのオーナーを経て、組織人事コンサルティング&研修講師という多彩な経験を持つ異色のトレーナーに。04年独立。今までの研修セミナー参加者5万人すべてに結果を残す。

### ●働く上でのモットーは？

誠実でいること。可能性を信じてあきらめないこと。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

困ったという感情はあまり起こらないのですが、自分がプロとして何を大事にするかというミッションステートメントを基準に何をすべきか解決します。

### ●小名さんのことをもっと知るには？

コミュニケーションとメンタルトレーニングのトレーナーとして、個人向けセミナーを行っています。<http://www.ambitious-inc.net>

## [技術サービス]のプロ

まつもと鍼灸整骨院 院長 **松本健二さん**



柔道整復師、アメリカNSCA公認パーソナルトレーナー。07年に現院を開院。正代会館全日本大会の医療救護班として治療に従事。正代会館の無差別チャンピオン・外国人選手を始め、数多くのスポーツ選手の治療やトレーナーを担当。

### ●働く上でのモットーは？

より良い自分を目指して努力し、多くの人に対してより健康を伝えること。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

相手に対して何がいいのか常に冷静に判断し、対処できるかを見極めます。

### ●松本さんのことをもっと知るには？

ホームページをご覧ください。トレーナー活動についてのブログも掲載しています。身体に興味のある人は気軽に来院ください。<http://no1sei.kotsuin.com>

## [経営]のプロ

株式会社ハーシー 代表 **橋本真由美さん**



フリーでデザインやコンサルティング業務に携わり、95年会社設立。企業サイトのコンサルティングから制作までの一連業務、ECサイトの構築、3Dリアルシミュレータ開発デザイン制作などを行う。起業ノウハウを活かした自社サービスも立ち上げ予定。

### ●働く上でのモットーは？

みんなが幸せに、笑顔でいい仕事。

### ●困ったできごとが起こったときの心構えは？

甘えることも大事。

### ●橋本さんのことをもっと知るには？

『コネなし、金なし、学歴なし。』(PHP研究所)、『ボジョウツ!』(マガジンハウス)という著作があります。<http://www.hershe.co.jp>



困った!!02

お客さんが  
試着した服が  
明らかに  
似合っていない



森さん

似合っていない  
理由を言って、  
もっと似合う服を  
勧める。

「お客は素人、販売員はプロだから、似合わないという判断は販売員の目が正しいと思うから。そしてお客様と信頼関係を築くには、誠実な対応が大切。ウソはバレます」(森さん)。似合わないことを伝えるというスタンスはほとんどのプロが同意見。ただ、「その上で、それでも本人が気に入っているなら、本人の意志を尊重します」(松本さん)という意見も。

困った!!01

職場のみんなとテンションが  
合わず、どうしてもなじめない

無理に  
なじまない。

「必ずしも、職場の人と友達にならなくてもいいのだということが経験上分かってきたので。でも、オーブンな姿勢ではいますね」(中村さん)。その他には、「自分を持ちすぎるから合わないと思うので、合わせるよ」(松本さん)「職場にふさわしいテンションに合わせるように努力する。そのために、まず気心が知れて分かれ合えそうな人を探す」(小名さん)など。



中村さん

困った!!03

こちらには全く  
落ち度がない事情で  
お客さんがご立腹



美月さん

まず立腹させたことに対して謝罪。  
「すべてあなたの話に耳を傾けますよ」  
という姿勢で接し、  
本当に悪い場合は謝罪。  
一緒に解決していこうという  
態度を見せる。

「人は自分の話を聞いてくれるのが大好き。最初は攻撃的でも、親身になってくれていると感じた途端、ちょっと言い過ぎたかな、自分にも非があったかなと思ってもらえるもの。また、通常、少しがっかり程度ではクレームを言わないもの。実際の顧客の声を吸い上げられる良い機会だと思うと、解決後は、お客様にファンになってもらえそうです」(美月さん)

困った!!04

KYでサボってばかり、  
向上心がない  
後輩が足手まとい



小名さん

腹を割って話して原因を探る。  
本人が頑張る気なら  
自分にどんなサポートができるか聞く。  
頑張りたくないなら、  
それではダメだということを  
分かってもらう。

「愛情ときっかけと出会いがあれば、人は変わるものだと信じているので、根気よく後輩と向き合うし、会社が切ろうとしているなら会社とも掛け合う。ただ、会社に損害を与える人をいつまでも置いておくこともできない。だから期限はもうけますね」(小名さん)。他には、「人材育成のチャンス。小さい目の前の目標を持たせて、ほめてのせておだてて、やらせて、またほめる」(森さん)など。



橋本さん

困った!!05

今日はミスや嫌なことが続き  
モチベーションが上がらない

全く違うことを始める。  
それでもダメなら  
その場で、外の空気を  
吸って体操をする。

「単純にリズムが狂っちゃってると思うので、今やっている仕事の手を一度止めて、全く別の仕事に手をつけてみると、案外気持ち切り替わって、リズムを取り戻すことができる。それでもダメなら環境を変えるべき」(橋本さん)。他には、「最低限の仕事だけやり、明日頑張る」(中村さん)、「その日は、早く切り上げる努力をし、アフター5でコンディションを整えることに集中する」(小名さん)といった意見も。

困った!!06

営業相手が警戒して  
全く話を聞いてくれない

笑顔を5秒間  
キープします。

「警戒されるのは当たり前。笑顔を少しでも長くし、こちらから凍った空気をといてあげることが大切」(和田さん)。他には、「買ってくれとは一切言わず、情報やその業界でしか知り得ないネタを提供」(美月さん)「警戒してまずか?と正直に聞く。話してもらえないなら手紙を書く」(小名さん)「何度も行って顔だけでも見せると、信念は伝わるはず」(松本さん)



和田さん



困った!!08

## 残業を言われたけど、今日はデートの約束がある!

場を読む。そして、  
残業がマストでない  
判断したら、  
デートを優先します。

「お金と関係ないところでいねいに作り上げて行く関係って大事だと思うので、デートに関わらず基本的に先約を優先します。ただし、その残業を断ることで、後に響くならデートを断ります」(中村さん)。一方、「約束の時間をズラし、短時間で終わるようにする。仕事は最初から断らない」(美月さん)、「仕事を断ることは最初から断らない」(松本さん)という意見も。デートは埋め合わせする」(松本さん)という意見も。



中村さん

困った!!11

顧客が生理的に  
受け付けられない...

受け付けられない要素を  
あまり意識せず、  
相手との会話の中から  
いいところを  
探るような会話をする。

「受け付けられないと思うと、他にもいろいろ悪い要素が気になってしまい、受け付けられないままだと自分のお客様になれないから」(和田さん)。他には、「受け付けられない原因はどこのかを考えると、それは自分が持つ嫌なところでもあったりするので、探究心がわく」(中村さん)「無理して接客するとお互い不愉快になるだけ。他の方に代わってもらう」(森さん)など。

困った!!12

人を引っ張る  
タイプではないのに、  
チームリーダーを  
まかされた



小名さん

リーダーの  
何に抵抗があるのか?  
自分の深層心理を探って、  
最終的にはやる。  
やってみて、やっぱり  
向いてなくても、区切りまでは  
やり遂げる。

「会社がやれと言っていることは、よほどの理由がなければ、受けるべきだと思っているから。それに、まだ知らない喜びがあるかもしれないし、『人を引っ張る喜び』が自分の中に眠っているかもしれない」(小名さん)。他のプロも「やってみる」に同意見。「人を引っ張らず、見守るようなリーダーがいてもいいのではと思って受ける」(中村さん)という考え方も。

困った!!07

差し入れ  
お断りなのに  
「どうしても!」と  
お客さんが  
言ってくる



松本さん

一度お断りはするが、  
どうしてもと言われたら  
素直にいただく。

「相手の気持ちを立てることを優先したいので。でも、もらったことでその態度は変わりません。ただ、自分が今の立場ではなく、従業員だとしたら、オーナーの考え方に従います。従業員によってもらう人ともらわない人がいてはいけないので」(松本さん)。一方、決められたルールなので、受け取らないという意見も。その場合も「感謝の言葉を繰り返す」(森さん)ことが条件のよう。

困った!!09

とても忙しくて  
パニックになっているときに、  
お客さんが自分の  
担当ではないことを  
お願いしてきた

どう間違っても  
『私は担当ではないので  
アチラで〜』とは言わない。  
笑顔で話を伺い、その後、  
担当者に伝えて対応してもらう。

「接客のプロなら『NO』と言わないのが鉄則。メモでもとりながら話を伺い、それを別のスタッフに伝えることで、お客様も『ああ担当じゃないのに悪い事をした』と感じるもの」(美月さん)。他には、原則的には対応する。その後、担当者に『君が対応するはずだったお客様が自分のところに来た』と告げ、その原因を探り今後対処するようにする」(小名さん)など。



美月さん

困った!!10

半年前に買った商品の  
苦情を言ってこられた



「話すことによって興奮していた気持ちも治まり、冷静になると自分のしていることが見えてきて、はずかしくなります。本当に返品できるとは思ってはいませんが、気持ち収まると、苦情を取り下げてまた買いに来てくれます」(森さん)。「クレーンはお客さんをファンにするチャンス。話を聞き、道理に叶っていたら交換、返品にも応じる」(小名さん)という意見も多かった。

うなづき、あいづち、  
オウム返しで、話を聞いてあげる。  
そして、苦情の原因を  
調べることを約束する。



森さん





困った!! 14

## やりたいことが向いてない

やりたいんだったら  
まずやってみる。



「自分に自信がないから向いてないと感じるのだと思うので、やりたいんだったら、まずやる。その上で、そこから新たに、別のやりたいことが生まれるかもしれない」(橋本さん)。やってみるといのは、どのプロも同意見。「その世界に入ったら、向いていないことを補う技能が自分にあるかもしれないと思うから」(中村さん)という考え方も。

困った!! 16

## キャパシティが 少ない後輩に、 それを超える仕事を 頼まなければならない

自分のキャパが広がる  
チャンスだと告げまかせろ。  
そして、本人に知られないよう、  
先回りして助けて、  
致命的な失敗だけは  
させないようにする。



小名さん

「まかせるのは、後輩が育つチャンスだし、後輩が育ってくれたら、自分も楽になるの。『失敗しても俺が責任をとるから』と言って、好きにやらせるけど、損害を出すわけにはいかないので、陰でサポートします。それを本人に知られないようにするのは、『助けてくれないとできなかった』と本人が思うとうと、成功体験にならず、結局成長できないと思うので」(小名さん)

困った!! 18

## 滑舌の悪い人から電話。 何度聞き直しても、 相手の言ってることが さっぱり分からない



中村さん

恐縮しすぎると怒りをあおるので、  
冷静に、電話が遠いからとか  
メモをとりながらのと言って、  
ちゃんと聞き取れるまで聞く。

「聞き取れないまま終わらせ、もしかして起こるトラブルの方が嫌なので」(中村さん)。必ず聞き取ろうとするのはどのプロも同じ。手段は、他に「耳が遠いので聞き取れません。とまずは自分のせいであることを告げ、メールかFAXで送ってくれと言う」(小名さん)「改めてかけ直していただく、他に用件のわかる方と連絡をとる、または直接会うようにする」(森さん)など。



美月さん

困った!! 13

## ひとりのお客さんが ずっと話しかけてきて、 他のお客さんに公平に 接することができない

優しい表情で接しながらも、  
他のお客様にも  
サービスしなければならない点を  
ご理解いただき、他のお客様にも  
公平にサービスする。

「他のお客様からしてみれば、なぜあそこだけ? と不公平感を抱かれてしまうので。ただ、相手に伝えなければ伝わらないので、プライベートではなく仕事だということを分かってもらい、『終わりましたらまた戻ってまいりまして話の続きをお聞かせください』と、もっと話を聞きたいのに、残念...という言葉と表情で気持ちを現すようにします」(美月さん)

困った!! 15

## 恋人がいるけど、 大切な常連客に デートに誘われた



松本さん

「また今度」とか  
「みんなで」と  
言って断る。

「恋人に悪いので。でも、相手に下心がないのであれば、自分の感情はどうであれ、恋人に話した上で行きます。それは、接待も仕事だと思うから。自分を知ってもらう大切な機会だと思います」(松本さん)。他には、「常連客か常連客でないかではなく、興味があるなら行く。ただし、相手に下心があるなら、釘は差しておく」(小名さん)。一方女性は「デートなら断る」という意見も多かった。

困った!! 17

## 買わないのに試着ばかりする お客さんがほぼ毎日やってくる

目的を見極めて対処。  
他のお客様が買いやすくなるよう  
利用したり、友達になって、  
商品知識を増やすなど、  
プラスになることを見つける。



森さん

「毎日来てくれるのは、店を気に入ってくれている証拠だし、試着してもらって悪いところを知るの重要。店内にお客様がいると、新規の顧客が入って来やすいということがあります。他の客に集中していると、自分もかまわなくなってしまったり、買う決断につながらなくなったり。試着した服を他の客に紹介する気持ちで大きな声で説明すると、他の客が買いたくなってくることも」(森さん)。