

話し上手と 聞き上手

ビジネスケーススタディ
紙芝居

不動産会社



A君

社員研修マンガ教材

こちらは、A君です。A君は、とある不動産会社で働いています。

A君は素直でまじめな性格でした。

話し上手 プレゼン力

このA君は、元々学生のころから人前で話す機会が多かったことから、話し上手で、社内でもプレゼン力が高い社員と認識されていました。

社内の企画コンペでも、わかりやすいプレゼン資料とともに、堂々と、しかも、熱のこもったプレゼンをしていたことから、上司からの評価も高い社員さんでした。



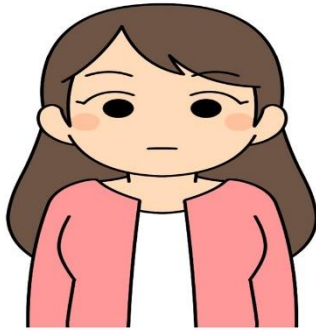
ところが、実は、このA君には、ある悩みがあったのです。

『あー、困った困った。最近、全然、契約が取れないんだよなあ。一生懸命、その家ごとに、その物件ごとにその良さやアピールポイントを全部暗記して喋れるようにして、お客さんには120%の熱量をこめて、アピールしているのに、全然、契約してもらえないんだよなあ。いったい、どうしたら良いのだろうか?』



『あ、もうこんな時間だ。今日も、物件を検討しているお客様がいらっしゃる時間だ。

よーし、今日も、この物件の良い所、完璧に暗記してあるから、一生懸命全力でプレゼンしよう』



お客様

こちらが、そのお客様です。

『どうも、こんにちは』



『あ、どうも、いらっしゃいませ。お待ちしております。本日はお越しいただきまして、ありがとうございます』



お客様

『こちらこそ、お時間を取っていただいてありがとうございます。ぜひ、いろいろ教えてください』



『はい、かしこまりました。では、早速、事前にリクエストいただいていた物件の資料をご用意しましたので、ご説明させていただきますよろしいですか？』

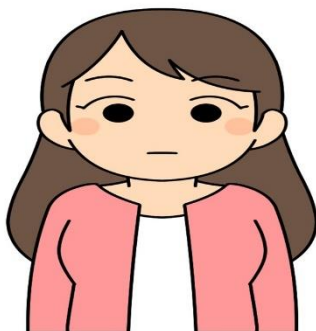


お客様

『はい、ぜひとも、この物件、詳しく知りたいんです。よろしくお願いします』



『はい、わかりました！こちらの物件につきましては、まずはなんと言っても、駅近物件として、最寄り駅から歩いて3分しかかりません。コンビニもスーパーも近くにあり、生活するのにとても便利なんです。そして日当たりが良く、見晴らしも良いうえに、間取りも各お部屋がこれだけ広々とした間取りになっているんです。収納スペースも多く、お部屋の回遊性もあって快適性が高いです。これだけのメリットがあるのに、なんとこのお値段なんです！もう確実にこれはお得な物件としか言えませんので、私が120%断然オススメする最高の物件なんです。急がないとほかのお客様が契約してしまう可能性がある、一刻も早くご契約されることを強くオススメしている物件です。いかがですか！？』



お客様

『あ、なるほど、たしかに、良い物件ですね。では、検討させていただきますね。本日はありがとうございました』



『ふー、よしよし、今日も120%全力で、物件の良さをアピールできたぞ。よどみなく流れるように喋れたし、熱を込めて話せたから、今回こそ、契約とれるかもな。楽しみだなあ』

ところが、残念ながら、結局、このお客様から連絡が来ることはありませんでした。



『ガーン、ガガガーン、えー、いったいどうしてなんだー！！』

それから、しばらくしてからのことです。またある日のことです。事前に予約の無いお客様が、突然、来店しました。



お客様

『こんにちは。今ちょっと、よろしいですか？』

『あ、はい、お客様、いらっしゃいませ』

『どうも、こんにちは。予約とかしていないんですけど、お話お伺いできますか？』

『はい、もちろんです。どうぞ、こちらに、お座りくださいませ』

『ありがとうございます』



実は、このとき、A君は、内心、心の中で、こんなふうに思っていました。



『うわー！！飛び込みのお客さん来ちゃったよ。うわー、まずいなあ。飛び込みのお客さんだと、あらかじめ、ご希望の物件の情報を事前に頭に入れて、120%全力の熱量を込めるプレゼンが披露できないから、また契約取れないかもしれないなあ。まずいなあ。でももうやるしかないか。よし、がんばろう』



『お客様、今日は、どういった物件をお探しですか？』



お客様

『はい、このあたりで戸建ての住宅か、マンションを1室買いたいと思ひまして』



『さようございましたか、まずは、どういったポイントが重視されるかなど、お伺いしてもよろしいですか？』



お客様

『そうですね、私はこの町が好きなので、住所としては、このあたり、この近くの物件が良いと思っています』



『承知しました。その関係で、こちらの当社の店舗にお越しくくださったのですか？』



お客様

『はい、そうなんです。この地域に根差した不動産屋さんが、きっと詳しいのかなと思ひまして』



『なるほどなるほど、ありがとうございます。でしたら、この地域の物件情報を多めにご提供させていただきますね。』

『ほかには、こういったポイントを重視されますか？』

駅から近い

『そうですねえ。できれば、駅から近い物件が良いですねえ』

『駅近物件ですね、承知しました。ちなみに、駅近物件をご希望される理由など、なにかあったりしますか？』

出勤時間が早い

『私、仕事柄、出勤時間が早いんです。でも、朝が弱くて困っているので、そう考えると、万が一、寝坊してしまったときにでも、なるべく早く出勤できると良いなと思ひまして』

『なるほど、さようございましたか、そうしますと、駅から近いうえに、駅の改札への移動距離や所要時間も短いほうが良いですよ』

『あ、そうですね、なるほど、ありがとうございます。ぜひぜひ、そういった物件が良いです』

『かしこまりました。ほかには、どういったポイントを重視されますか？』



朝早く夜遅い

『そうですねえ。私が朝早く出勤して、夜遅く帰って来たりするので、寝ている家族を起こしてしまうと申し訳ないので、そのあたりの利便性も気になるんです』

『なるほど、そうしますと、たとえば、ご家族の方の寝室と、それ以外の生活スペースが離れているような物件が良かったりしますか？』

『あー、ぜひぜひ、そういう物件が良いですね』



『なるほど、でしたら、お客様、もしかして、トイレも2か所あったほうが良いとかってありますか？』

『そうそう、それありますよね。急いでいるときとかに、トイレが使いなかつたりして、困ることが良くあるんですよ。ぜひぜひ、トイレも2か所ある物件が良いです』

『承知しました。ほかには、なにかございますか？』



『うーん、それくらいですかね。もう特に思いつかないですねえ』

『承知しました。ちなみに、今のお住まいで、なにか不便に感じていることとか、もっとこうだったら良いなあと思う事って、あったりしますか？』



『え、今、不便に感じていることですか、うーん、そうですねえ。特に、思いつかないですねえ』

『あ、やっぱり、ありました、私、どうしても片付けが苦手です、部屋がいつも散らかっているんですよ。自分の問題なので、ちゃんと、片付けをこまめにやらなければとは思っているんですけど』



『なるほど、でしたら、収納スペースが多めのほうが良いですかね？』



『そうそうそう、それです。それがありません。ありがとうございます。やっぱり、プロの不動産屋さんって、すごいですね。聞き上手というか、聞いていただくと、どんどん考えが思い浮かびます』



『そう言っただけだと、嬉しいです。他にも何か見つかるかもしれませんので、よかったら、朝起きてから夜寝るまで、イメージしていただいて、他に、こうだったら良いなあと思うことなど、もしあれば、お聞きしてもよろしいでしょうか？』



『あー、なるほど、朝起きてから夜寝るまで、ですね。そうですね……。うーん、あ、そうだ、私、お風呂が好きなんですけど、夜遅く帰ってくると、眠くなってしまって、お風呂のお湯を貯めるのが面倒で、シャワーで済ませてしまうんですよね。なので、追い炊き機能があるお風呂が希望でした』



『なるほど、追い炊き機能ですね、承知しました。お風呂好きとのことだと、ミストサウナ機能のお風呂もあつたりしますよね』

『おお！！ぜひぜひ、私サウナが大好きなんですけど、なかなかサウナに行く時間がないので、自宅でミストサウナとか、できたらもう最高ですね。そのあとで、冷たい水シャワーで、温冷交代浴とか、ととのいタイムとか、最高ですよ』

スマート家電 リモート コントロール



契約 申込み

『たしかに、それは良いですね。あと、最近ですと、スマート家電と言って、外出先から各種の家電をリモートでコントロールする家電も増えていますので、外出が多い方にはオススメかもしれませんね』

『おお、なるほど、そういえば、最近、それ聞くようになりましたね。ぜひぜひ、そのあたりも含めて考えたいです。ありがとうございます』

こうして、その後もしばらくの間、二人の相談が続いたあと、A君から3つの物件の案内をして、この日の相談は終了となりました。そして、その日の夜の事です。

『ふー、今日も疲れたなあ。そういえば、今日、突然、来店してくださったお客さん、突然だったから事前に何の準備もできなかったから、物件のアピールポイント全部覚えて120%の熱を込めるプレゼンができなかったけれども、なぜか、逆に、話がかなり盛り上がった気がするんだよなあ。』

なんでそうなるのだろうか。不思議だなあ』

後日、それからしばらくして、そのお客様から契約申し込みの連絡がありました。



『やったー！！契約のお申込み、もらえちゃった。やったー！！』



『それにしても、あれれ、120%全力のプレゼンができなかったのに、どうして契約の申し込みをしてもらえたんだろうか。不思議だなあ』

クイズ

さて、ここでクイズです。

A君のこの疑問の答えは、どんなところにあると思いますか？

<参考>

「聞き上手の大切さを伝えたい・・・」

「聞き上手と話し上手はどちらも大切・・・」

「お客様のニーズに答える重要性
を伝えたい・・・」

というよくあるご相談についての物語をマンガ形式でお伝えしました。

色々な考え方があるところですので、一概には何とも言えませんが、あくまで一つの考え方として、意見交換のためのお題などにご活用いただけましたら幸いです。

