

経営者との面談に役立つ 「引き出し」づくり

—成約率は保険につながる話題の数に比例する!—

一般家庭への提案が得意な営業担当者にとって、経営者は「アプローチが難しい顧客」という先入観がないだろうか。苦手意識のためにしり込みしてしまい、有力な見込客を逃してしまうことのないよう、日ごろから面談に役立つ話題を集めておきたい。そこで今回は、経営者へのアプローチテーマと話法を紹介しよう。

顧客プロフィール

前田五郎◎55歳

株式会社ワンダーランドの社長

一代で会社を興した、たたき上げの経営者。リサイクル製品の販売と100円ショップの先駆けのような小売店を経営する。全国に30店舗を展開し、従業員数は120名に上る。家族は妻と3人の子どもで、うち2人は専務と常務として、父親の会社に勤務している。会社は毎年、着実に利益を上げている。従業員にはパート、アルバイトが多い。



水島正範◎45歳

外資系生命保険会社の本社指導担当。FP資格を取得してはや10年がたつ。積極的に時代の流れを読み、新しい販売手法を常に模索している。



清水幸一◎30歳

外資系生保の営業担当者。入社して3年目に入る。まじめな人柄が好かれ、知人・友人からの紹介で普通以上の成果を挙げていた。ただ、経営者に面談すると、思うように話ができないという苦手意識があり、彼らに対する話題も少ない。



悩み相談

「水島さん！ 少しご相談があるのですが…」

夕方、水島正範のいる部屋に、清水幸一がやってきた。

清水が入社した時、わずかの期間だが指導を担当したのが水島だった。

「ああ、いいよ。どうした？」

近くのいすを勧めて座らせると水島は聞いた。

「大変お恥ずかしい話ですが、お客さまから経営者を紹介されたとき、なんとなく気後れするというか、正直、思うように話ができないんです」

そう言うと清水は続けた。

「まあ、自分より『ずっと偉い人』というような意識と、難しい話題が出て恥をかくのではないかという意識、何を話せばいいのか分からないという不安が入り混じって、意識的に避けてしまうのです」

清水の言葉に水島は考え込んだ。

(最近、サラリーマンなど同年代の個人顧客には自信を持って話ができるのに、経営者に対しては積極的に話ができない人が多いと聞いている。なるほど、清水君のようなタイプが増えているのか…)

そこで、まず心のケアから始めることにした。

「社長って、そんなに偉いのかな？ 確かに一つの事業を成し遂げている面から見れば尊敬には値する。しかし、必ずしもすべてうまくいっているわけではないよ。全体の7割が赤字法人であることを考えれば、先を読めなくて経営がうまくいっていないケースだって多い。法人の数は全国で250万社とも280万社ともいわれている。ざっとした数だが、人口から見て50人に1人は社長ということになる。女性にとっては失礼な言い方だが、大半が男性社長だと考えれば、半分の25人の男性に1人の割合で社長がいる。20代以下の社長はほとんどいないことを考えれば、25人のおよそ3分の2にあたる16人、つまり30代以上の男性の16人に1人の割合で社長がいるということになる。それこそ『石を投げれば社長に当たる』と言ってもおかしくないのではないかな？ それらの人たちに面談するのに、何も遠慮は

いらないよ。まして保険のことはこちらがプロ、先方は素人だから、自信を持って話をすればいい。それこそ失敗しても、まだ山ほど社長は控えているのだから」

これを聞いて、清水の顔はほころんだ。

引き出しの数を増やすには？

「さて、どんな人に面談するにも、話題や切り口が豊富であればあるほど、断りが少ない。これは分かるね？」

水島の問い掛けに清水は大きくうなずいた。

「では、切り口を増やすにはどうしたらよいか？ 話題づくりの基本は昔から『木戸にたてかけせし衣食住』という。

キ(木) …季節
ド(戸) …道楽=趣味
ニ……………ニュース
タ……………旅
テ……………天気
カ……………家庭・家族
ケ……………健康
セ……………生活
シ……………仕事
衣……………ファッション
食……………食べ物・料理
住……………住まい・住所

例えば、『今日は真冬のよ
うに寒いですね』『ここへ来る
途中、桜が満開でしたよ。今
年はゆっくり花見でもできると
いいですね』『社長、最近こち
らの方(ゴルフスイングの仕草)
はいかがですか?』などの季節
や趣味の話題から、『いよいよ
よ今日から(今月から)ペイ
オフ解禁が本格実施となりま
したね』『個人情報保護法が今

日から施行されますね』というように、最新のニュースに話題を広げていくんだ。こうした時事ネタは常にチェックしておく必要がある。同時に、それらを『話題の引き出し』の中に入れて活用するには、保険提案につながる事が重要だ」

清水は首をひねって聞いた。

「どういうことですか？ それは？」

「単なるニュースも自分の立場、相手の立場で見直せば、身近な関心事につながってくる。それに生命保険との関連性が出てくれば、立派な一つの引き出しになる。

例えば、今話した『ペイオフ解禁』。正確にはペイオフ解禁拡大(本格実施)と呼んでいる。今年の4月以降に金融機関が破たんした場合、決済用の預金や一定の条件を満たした普通預金などを除き、普通預金・定期預金・定期積金・ビッグ・ワイドなどは、一つの金融機関ごとに元本