

## 成約の最終決定は「借り」



倉田豊治(くらた・とよし) (前サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興亜損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々の連続で、2月の-2℃の中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近に文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。FMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダントツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。



### お客は借りを感じていますか？

仮にあなたが田中電器としましょう。太陽光発電やオール電化の提案トークを一通り終えた後に「返事は2、3日後にお伺いしますね」と言ってから、2、3日後に再び訪問すると「田中電器さんごめんね～。今回はちょっと鈴木電器さんをお願いすることにしたわ。鈴木さんとは高校時代の同級生で、いろいろとお世話になったこともあって」。こんなキツイ経験はありませんか。

価格やアフターサービス面では田中さんの方がよかったにもかかわらず、「お世話になっているので」という理由だけで鈴木さんに決まってしまうケース。

実は、お客の最終決定の要因が「借り」であることは、意外に多いのです。鈴木電器は田中電器よりも、日ごろからお客に「貸し」を作る活動をたくさんしていたわけです。つまり人間は、「借り」があると心のバランスが崩れて無意識に「それを返さない」と感じてしまうのです。

みなさん自身は、日ごろからどれだけお客が「借り」と感じる活動をしているでしょうか。お客が「ああ、この人にここまでされたら断れないわ」と感じるぐらいの借りを、いかに多く作っているかです。

リフォームや太陽光発電など、大きな案件を一本釣りしようとする地域店は多いで

すが、日ごろの電球交換や家具の移動、庭の草刈りなどの細かいこと、「こんなことまでするの!？」と思うようなことを引き受けている店にはかないません。

こうした、お客が「普段の借りを返したい」と思うのは、太陽光発電やオール電化、リフォームなど、大きな案件になればなるほど効果が出てきます。

ニュースレターも、お客が借りを感じる活動のひとつといえます。情報をお客に無料で伝えているのですから。

みなさんも考えてみてください。新聞でも雑誌でも、みんなお金を支払って情報を買っているんです。それに対して、ニュースレターは情報を無料で差し上げているんですから、すばらしい「貸し」のひとつじゃないですか。

コンテンツの良し悪しは関係ありません。以前にもお話ししたように、人間には「知りたい」という欲求が備わっています。この欲求を、ある意味で満たすのがニュースレターですから、効果があるのです。

情報提供はニュースレターだけではなく、普段の営業トークでも同じことが言えます。「この商品は皆さんこんな使い方をされていますよ」とか、「こんなときに使われていますよ」というのは情報の提供です。

ここで勘違いしないでいただきたいのが、商品のメリットばかりを言っちゃうのは

### ●図1 「借り」が購入の決め手に

#### 「借り」の法則

・お客は「借りを返したい」と感じる

#### アプローチ策

・店は普段から「借り預金」活動をする

情報提供ではなく、売り込みだということです。このことは、この連載で何度も指摘している大切なことです。お客の利益は何か？です。

いずれにせよ、みなさんは普段の面倒見活動を、「借り預金」だと考えてみてはいかがでしょうか。

もちろん中には、借りだと感じずに返してくれないお客もいます。図に乗って「こんなことはしてもらうのが当たり前だ」と思うお客もいます。しかし、それはそれで残念ですが、そういうお客なのです。さよならして下さい。

やはり、恩義に感じてくれているお客に対しては、とことん「借り預金」をするという心構えが必要だと思います。

地域店は、お客に丁寧な接客をするという心意気があると思いますので、そうやってお客が借りを感じれば、高い、安いという価格の問題はまったく関係なくなります。ウソだと思うかもしれませんが、私は自信を持ってそう言えます。

### 言った、言わないのトラブル回避

話題は変わりますが、もうひとつ。お客との間の言った言わないでトラブルになるケースがあります。これを防ぐには、どうすればいいのでしょうか。

私は「大切なことは2つまでしか言わな

### ●図2 言った、言わないの回避策

<言った、言わないトラブル>

#### 原因

・最初の話がどんどん上書き

#### 対策

・重要なことは2つだけ話す  
・2つ以上は区切って話す

いように」と指導しています。3つ、4つ言ったら、お客が一番大切なことを忘れてしまうからです。

特にわれわれがお客に話すとき、最初に大切なことから話します。しかしお客の記憶には、最後の話が残っているのです。

最初が一番大切な話は次の話の上書きされ、2つ目の話は3つ目の話の上書きされ、3つ目の話は4つ目の話にと、どんどん書きされていくのです。その結果、なんとお客はたいして大切でもない最後の話しか覚えていないことがあるのです。

「いやあ、倉田さん。そうはいっても伝えることが多いんですよ」という方も多くいらっしゃいます。でしたら紙に書くなり、間を置いて区切るなど、工夫しながら話すように心掛けましょう。

4つ、5つのことを伝えなければいけないときは、最初の2つを話したら場を変えたり、間を空けるなりして区切り、一呼吸おいてから3つ目、4つ目の話をするのです。

2つの話をしたら区切るようにすれば、お客は3つ目、4つ目の話がまったく違う話のように感じるはずですよ。

そうしないから、お客は大切なことを忘れて、こちらは大切なことを覚えているというギャップが生まれ、言った、言わないのトラブルになってしまうのです。トラブル回避にちょっと意識してみてください。