

## 行動観察から営業の極意を知る

～ 本人が上手く言葉で表現できないことを分析する ～

大阪ガス行動観察研究所所長の松波晴人(まつなみ はるひと)さんは、ある会社から「A 部門の営業成績をもっと上げたい。そのためには営業の教育強化が必要だと思う。どういう内容をどう教育するかを考えてほしい。」という依頼を受けました。

松波さんは「優秀な営業マン(=数字で圧倒的な実績を残している人)」と「普通の営業マン(=今後さらに伸びることが期待できる人)」のどちらも行動観察をすることにしました。

ビジネスマンのための  
「行動観察」入門  
松波晴人

限界を突破する  
大注目の新手法!



### ● 優秀 A さん

- ・どのお客さんとも深い人間関係を形成している(互いにプライベートの知っている)
- ・どの家に行っても必ず一つ小さな親切をする
- ・話し方も丁寧過ぎず、お客さんとの心の距離が非常に近い
- ・配慮の達人

### ● 優秀 G さん

- ・トークが臨機応変に対応でき、フローチャートが完成している
- ・お客さんの目の前には立たず、パートナーとして 90 度の角度で立つ
- ・お客さんの言うことに対して否定的なことは言わない

### ● 普通 B さん

- ・商品の説明ばかりしていかにも売ろうとしている
- ・ネガティブ発言が多すぎる

### ● 普通 D さん

- ・優秀 A さん、優秀 C さんはお客さんに 80% 話させていたが D さんは一人で話す

### ● 優秀 G さん

- ・人間はなるべく考えないで済まそうとする習性があるため話す時にはまず、脳を通してからことばを出すようにする

### ● 優秀 C さん

- ・自分の営業に関係ないことでもお世話する
- ・ファーストコンタクトの瞬間に力を入れる
- ・家族をよく観察しながら、購買意思決定のプロセスに配慮して働きかける
- ・問題解決のお手伝い、という姿勢を崩さない
- ・瞬間的にお客さんにあった対応がひらめく

調査依頼を受けた松波さんは、行動観察から優秀な営業マンの共通点を見出しました。優秀な営業マンは、①お客さんとのファーストコンタクトを非常に大事にしている。②自分よりお客さんのほうが話す時間が長い。③お客さんをよく観察して、個別のお客さんのニーズに合う提案をする。④お客さんに何か必ず親切なことをする。松波さんは営業観察の結果得られたこれらの気づきや知見をレポートにし、依頼主に報告しました。