

問題解決



先日、洗濯機を買いに家電量販店に行きました。まだ使えたのですが、容量が小さかったので大きなものを検討していて、ネットでも色々調べて当初は、流行のドラム式を買うつもりでした。よくネットで買うのと、量販店で買うのと、どちらが安いのかという話がありますが、表面の価格で言えば間違いなくネットに軍配が上がります。しかしながら、洗濯機は大きな買い物ですし、設置にも不安があったので、とりあえず量販店に行きました。

店に行くと早速年配の店員さんが声をかけてきました。ドラム式を検討していると言うと、縦型の特徴も説明してくれました。そして、今日決める必要はない、本当に必要なもの(機能)は何なのかを再検討するよう勧めてくれました。その後も丁寧に洗濯機に関しての質問に答えてくれました。正直驚きました。買うつもりで行って、その店員さんも信頼できたので、勧められれば買っていたのは間違いありません。それなのに、当日決断させることはありませんでした。もちろん営業マンとしては失敗かもしれません。また、その店員さんの立場もあるかと思えます。しかしながら、そのような接客を受けたのはとても新鮮であり、これこそが真の接客(問題解決)だと思いました。

全てがそうだとは言いませんが、営業マンのお勧めはその人にとって本当に必要かではなく、会社の売りたいモノであったり、歩合が高くつくモノであったり、在庫処分(売れないモノ)だったりします。現在アマゾンのサイバーマンデーセール期間中ですが、ものすごく値下がりしていると買おうという衝動に駆られてしまいます。大体は立ち止まれますが、本当に人間の心理をうまく利用しております。ただ、立ち止まって考えることも大切です。今あるもので対応できないか、本当に必要なモノであるのか、価格相応の価値があるのかです。モノの価値判断を行うことは本当に難しい作業です。しかし、当たり前ですが、値下がりした値段がそのモノの価値であるということは言えます。元の値段で売れないので、値下がりしているわけであり、そもそも売れるモノは値下げをしなくても売れます。実際自分が本当に欲しいと思っているものは、アマゾンセールでも全く安くなりません。

話が少しそれてしまいましたが、本当にお客様の問題解決を考えて、提案できている営業マンは少ないと思います。もちろん簡単なことではありません。お客様自身も問題解決が何なのか分かっていないケースも多々あります。聞く力が大切になります。私自身ドラム式の洗濯機を買おうと思って量販店に行き、本当にドラム式が必要なのかどうか、考える機会を与えてくれた店員さんには本当に感謝です。そして、不動産は人生で一番高い買い物です。洗濯機なら間違えても諦めがつくかもしれませんが、不動産はそうはいきません。改めてお客様の本当の問題は何なのか、自分自身でも経験してみ、今後に生かしていこうと思いました。

塩田了丈