

## 「相手の立場で物事を考えること」

つるさと相談支援事業所 管理者 飯谷 直人

「相手の立場で物事を考えること」できるように難しいことです。

先日、20代の頃の旧友と話をする機会がありました。彼は一般企業の営業で働いていた時の同僚で、友人でもあり仕事におけるライバルでもありました。営業の仕事は成績がつきもので、どのようにしたら営業成績を上げられるかを語り合ったものでした。上司からは、身だしなみを整える、商品知識を持つ、信頼されるようになる、セールストークを向上させる等、営業成績を向上させるために色々なアドバイスを受け業務に励んでいましたが、なかなか納得のいく成績に結びつかなかったものです。

そんな懐かしい話をしている中、ふと思いついたことがありました。現在、福祉関係の仕事に携わっていますが、この仕事に就いてからは「相手の立場で物事を考えること」の機会が増えたのですが（当然そうでなければいけないですね）、当時営業マンとしての自分にはその考えが足りず、成績に結びつかなかったのではと思うようになりました。

我が家では両親の車も含めて、同じメーカーの同じ営業マンからずっと車を購入（4、5台）しています。色々なメーカーや車種がある中、なぜ同じところで購入したのかを考えると、やはり営業マンを信頼しているからだと思います。その営業マンとは定期点検ぐらいしか話をする機会がありませんが、その少ない機会の中で車の話だけでなく、世間話、子どもの成長や家族の話、お出掛けに関する話、営業マンの家族や趣味の話等色々な話をしていますが、ある時「子どもさんが大きくなってきたと思いますが、こんなタイプの車が発売されることになりまして・・・」とか、最近では「ご両親の年齢の事を考えると、そろそろご両親の同乗も含めた大型車の1台にする方法もありますし、もしくは衝突防止機能を搭載した車について高齢ドライバーからの問い合わせが増えてきています」等、家族（買い手）のニーズに合わせた提案をされていると思います。決して、車の（良い）性能について説明して提案してくることはありません。また、15年ほど前にマイホームを購入する機会があった時も、多くのハウスメーカーから話を聞きましたが、最終的には「将来の家族設計はどんなイメージをお持ちですか？」と買い手のニーズを確認し夢を膨らませてくれた営業マンのメーカーに決めたものでした。この2人の営業マンは共に「相手の立場で物事を考えること」を大切にしながら仕事をしており、買い手も自然に共感していく（信頼していく）のではないかと感じます。

この「相手の立場で物事を考えること」は、決して仕事の世界だけでなく、集団生活をしている人間社会に通用する基本的な考え方であり、大切にしていかなければなりません。ただ、置かれている立場やら環境やらで出来ないことも多いですね。

今、営業の仕事に戻れば当時よりは良い成績の営業マンになれるかもと妄想している今日この頃です。

次はホーム後藤さんに繋がります。

低料第三種郵便物許可

平成 年 月 日発行（増刊）

A J Uニコニコハウス通信（第 号）（ ）