

## 「心技体」

第5期OB 細川 晋吾

オリンピックに沸いた2012年。日本のメダル数こそ多かったものの、いつものオリンピック以上に、今回は天と地の成果がはっきりした大会だったという印象を私は受けました。それらの成果を分かつものは何だったのか。それは技術や体力だけでは無かったと思います。どれだけ金メダルを欲していたか。それが重要なファクターだったのではないかと思います。よくスポーツでは、「心技体」という言葉が用いられますが、本来、それら3つの要素は完全に独立したものではなく、不可分なものだと考えられます。心がしっかりしていて大きな目標があれば、それに合わせて技や体力を鍛えようと努力する。努力すれば自信がつけばもっとそれらを鍛えようとする…大きな成果を出した選手は、そのポジティブなサイクルを何回も回していたのではないかと思います。そして、そのことを後で改めて思い知らしめてくれたのが、皮肉にも今の自分の仕事でした（笑）。今回はそんな自分の今の仕事について書いてみたいと思います。「自分の意見や感想は言語化しないとダメ。」今の職場のメンターからは良くそう言われているので、この場を借りて書いてみたいと思います。

現在、私は住友不動産のマンション営業現場の立ち上げと営業を担当しております。昨年4月まで出向していたホテル子会社を離れ、本体に移ることになりました。この仕事は文字通り、マンションの販売を担当する業務です。入社して2か月間だけ配置されたことがありましたが、ほぼ初めてといっても良い仕事でした。最初は営業の基本スタイルを覚えるというところからのスタートです。上司とロールプレイングを行って、厳しくて細かい指導が入ります。最初はそれを做って接客をするので精一杯でしたが、200名様ほど接客をさせて頂いて、やっているうちに慣れてきたという実感がありました。

そんな中、全盲のご息様とそのお父様が来場されました。ご息様の居住用にマンションを購入するという案件です。私はマンションの設備や仕様を通常通り、説明していきましたが、お客様としては、なかなか説明の内容が腑に落ちていらっしやらないようでした。さらに説明を続けていくと、「われわれは遊びに来ているわけではない。もっと真剣に取り組んで欲しい」——。そのように指摘を受けました。私としては真剣にご説明していたつもりでしたが、私の説明が、お客様の抱えていらっしやる問題点や不安に直結するご案内になっていないというのがご指摘の原因でした。お客様は全盲というハンディキャップを負っている。そして、お父様としてはご息様を1人立ちできるようにとのことでマンションを購入したいということでした。それには不安もお持ちのはずです。設備、仕様も大切ですが、それ以前に、住友不動産自体がそのようなお客様に対して安心できる管理サービスを提供できるのか。そういったところにお客様の論点がありました。私はすぐにご案内の内容を変え、最終的にはこのお客様と契約に至ったのです。

が、お客様から頂いた言葉は、私の仕事の取組み方を見直す1つのきっかけとなりました。住友不動産といえば、やはりその商品の価値も高いですし、ブランド力もある。したがって、通り一辺倒な営業をしても契約はできることもあります。そして、私はその商品価値に胡坐をかいていたと思います。技術だけを磨こうと考えてしまっていたために、カスタマイズされた接客というレベルを上げた営業ができず、お客様からも指摘を受けたのでしょう。「慣れ」は成長を阻害してしまいます。どこかで目標や意識を上方修正し、自分に新しい課題を課して未体験ゾーンを作っただけが重要であるということに自覚しました。今の仕事で言えば、対峙するお客様が抱えている問題は何か。それは深刻か。それに対して自分達の商品がどういったお役に立てるのか——。お客様と自分とが共感できるようなストーリーを構成するという提案型の営業を指すのではないかと思います。実際にそういう営業ができる人は大きな成果を上げているように感じます。

この仕事も総合職が少ない部類の仕事になります。前の部署もそうでした。私はなぜかそういう所に行かされる(笑)。そして、そういった所に行った手前、総合職の立場としては、中途採用の海千山千の強者営業マンと同水準の成績を出さなければなりませんし、当然、マネジメントの視点を持つよう求められます。非常にチャレンジングな場と言えますが、私はもともと怠慢で弱く、だらしない人間です。だからこそ、そういった場所こそ今の自分には必要であると考えています。努力して成果が出ればもっと上を目指そうという気概や自信が生まれます。そういったポジティブな「心技体」の成長サイクルをどんどん回していくことが私の課題です。自分に厳しい目標を課してそれを達成できるよう努力する。シンプルですが、今年はその年にしたいと考えています。



著者が立ち上げ準備を行った現在の勤務事務所