

お客様はなぜ、あなたの話を聞いてくれるのか？ 短い時間で相手の心にフックをかける

(新日本保険新聞社 編集部)

保険営業パーソンであるならば、朝、目を覚ましてから夜、眠るまで一日中「保険」について考えておられると思います。保険業界だけでなく、自動車ディーラーに勤めているなら「車」について、不動産会社なら「不動産」について考えておられるでしょう。プロである以上、それが当然でもあります。

しかし、お客様はどうでしょう。皆さん、それぞれの仕事があり、生活があります。日々、忙しいなか、一日のうちで保険についてあれやこれやと考える方がどれだけおられるでしょうか。もちろん、世の中には私たち以上に保険のことに興味を持っておられる人もおられるでしょうが、そんな方は極々わずかです。世の大半の方は「必要なのはわかっているけれど…。何かややこしいなあ」、せいぜいこのような認識ではないでしょうか。

そんなお客様の許に行って、皆さんの持っている保険の最新知識や保険に対する想いを披露しようと思っても、お客様がどこまで聞いてくれるでしょうか。とりあえず聞いているだけの方に対して延々と熱弁をふるっても、「今、ちょっと忙しいから、また連絡するね」といった生返事が返ってくる程度ではないでしょうか。多くの保険営業パーソンが今日も関心のないお客様に対して必死になって話し込もうとする、そんな空しいシーンが全国で繰り広げられています。そして成果の出ぬまま、多くの方がこの業界を去っていくことになっているのではないのでしょうか。

(株)fpkingの井上健哉代表もかつてはそのようなお客様の反応に苦しみ抜いた経験の持ち主の一人です。お客様のことを心底考え、最適なプランを作っても相手は全く興味を示してくれません。興味どころか「早く帰ってほしい」という気持ちが露骨に表れることさえ珍しくはありませんでした。

お客様に話を聞いてもらうためには、「この人面白い人間だなあ」とこちらに関心を向けてもらうような状況を作ること、それも初対面のわずかな時間のなかでそのように思ってもらうようにする。それが井上氏のたどりついた答えです。

井上氏はそれを「つかみ」と表現します。それぞれのお客様の年齢や環境、その場の雰囲気に応じてちょっとした言葉や仕草を投げかけることでお客様の心にフックをかける、その装置が「つかみ」なのです。井上氏は「つかみ」を会得することで数多くのお客様の信頼を勝ち得、顕著な営業成績を挙げ続けています。

多くの保険営業パーソンがお客様にまともに話を聞いてもらうことができないまま、空しい営業活動を続けている。こんな状況を何とかできないか、井上氏とそんな話をするなか、出来上がったのがこのDVDです。井上氏にとっては自身の営業の基盤ともいえる重要な部分ともなっていますが、かつて自分が苦しんだのと同じ境遇にある同業の方の不安、ストレスを少しでも減らすことができればという思いで貴重なノウハウを開示していただくことができました。一人でも多くの方にご覧いただければ幸いです。