

新規開拓活動の改善

Q. 営業力が弱い原因がなかなかつかめない。どうすればよいのか？

要旨 「営業力が弱い」という言葉をよく耳にしますが、原因を考えると、概ねプレゼン力や行動量に集約されます。しかし、最も重要なポイントを挙げるとすれば「ヒアリング力」にあり、お客様が何を求めているのかが曖昧なまま商品・サービスの説明をしても価値は伝達されず成果はできません。先入観を除いて考察しましょう。

解説

1. 新規開拓活動を見直す上での留意点

新規開拓活動で見直しを図る際に注意したいのは、優先課題をどのように抽出・整理していくのかという点にあります。また、個人のスキル不足、意欲低下も低迷の原因として挙げられがちです。しかし、いちばん重要なことは、「営業＝価値の伝達」という視点に立ち返ることであり、まずは、提案の聞き手になるお客様の心理や思考を理解しているのか？その上で適正に提案しているのか？という着眼ポイントを持つことです。

2. お客様のニーズを引き出すための対応力とは？（※II-2-(1)-Q7解説、プロセス図を参照）

お客様のニーズは、「顕在しているもの」と「潜在しているもの」に大きく分かれます。特に注目すべきは潜在ニーズであり、営業の成否には非常に重要なキーワードとなります。また、この潜在しているニーズを顕在化していくことの難易度が高い理由として、「お客様にも正解がない」ことも挙げられます。まずは、お客様の事業目的や将来あるべき姿を聞き出しながら不足点を考えさせることから始め、課題について一緒に解決策を探求することが求められま

す。これを「インサイトセールス」と呼び、相手の視点に立って相手の課題を見つけ、相手がどのようにしていきたいのか掴むことを意味しています。

3. 適正な新規活動を確立するための方策

営業マンに持たせるべき視点は、“自らがお客様に対して何を解決・実現できるのかを明確にイメージ”させることです。そのため、自社事業の目的は何か？今後どうしていくのか？という自社ビジョンを浸透・共感させ、その上で、以下の項目を整備しましょう。

5つのポイント：①自社の商品特長と供給メリットの理解、②メリットを必要としているターゲット層の検討、③競合他社との比較検証（他社と同じことを提唱しても採択されないため）、④ニーズを引き出すためのシナリオ想定、⑤そのためのヒアリング項目作成。

これはマーケティング上の「3C分析（自社・顧客・競合）」に基づいている観点ですが、お客様に自社価値を伝達する上で、市場や顧客の変化を掴む上で必要な着眼点です。

新規開拓活動の改善に必要な5つの基盤

<ご提案のポイント>

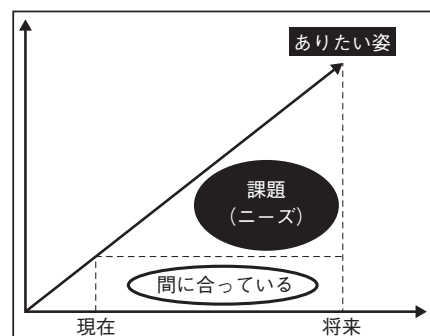
- ・新規開拓活動は、お客様との折衝回数の確保と有効性の検証が必要です。
- ・顧客ニーズの変化を早く察知し、お客様と共通認識を得ることが求められます。
- ・営業の「質」を上げていくために、自社商品・サービス特長の再認識、適応ニーズをもつターゲット探索、訴求方法など全般を見渡して改良していきましょう。

1. 新規開拓活動を見直す上での留意点

新規活動といえば、「折衝回数の量的確保」が大命題として考えられます。もちろん、量的確保は必要ですが、最も重要なことは、「お客様のニーズにいち早く察知する」「そのニーズに照らし合わせて提案する」ことにあります。そのため、新規活動を考察するには、まずはニーズ収集と整理、さらに提案内容の適合性を確認して、ニーズギャップの有無・度合いについて検証することから始めましょう。

2. お客様のニーズを引き出すための対応力とは？

お客様から商品やサービスを要望されるケースはほとんど稀なことです。それはお客様にも最適解が見い出せていないからです。お客様が最適な選定ができない、もしくは全く気づいていない等、深層心理の中で潜在したままになっていることが考えられます。それでは、これらのニーズはどのように見つけていけばいいのでしょうか？



手順は三つあります。①将来ありたい姿を聞く、②現在の状況を聞く、③ありたい姿に向けて何をするべきか、実現・解決策のポイントを整理してニーズを理解し合う、この三つのステップが求められます。

3. 適正な新規開拓活動を確立するための基盤づくり

上記の対応力含め、営業活動のための基盤づくりを以下に沿ってご留意ください。

- ①自社の商品特長がもたらすメリットの明文化（訴求ポイントの整理）
- ②メリットを受給したいと思われるターゲット選定
- ③競合他社と自社との比較検証（ストロングポイントの整理）
- ④ニーズを引き出すためのシナリオ想定
- ⑤ニーズを引き出すためのヒアリング項目作成

これらは事前準備の重要項目です。もし、取組みが曖昧もしくは不足しているようであれば、まずはこの改善から早急に取り組む必要があります。