

## 〈お客様の視点で新たな気づきを〉

# 新たな気づきを大切に！！

たかがみ博士

楽しく仕事ができていますか。仕事は生活の手段ではなく、あなたの人生の一部です。

あなたの大切な人生（生活）を、もっともっと前向きに楽しくするために、少し見方を変えてみませんか。視点を変え、視野を広げることが、あなたの心に新たな“気づき”を芽生えさせ、ポジティブに生きるエネルギーを湧出します。

### 視点を变える

あなたは“視点を变える”達人なのです。すでに青春時代にあなたは異性との交際を通して、自然に実践していたのだから。

#### 1) 同じ方向を一緒に見つめる

あなたも次の恋愛関係づくりのステップを、着実に踏んでいたことに気がつきませんか。

異性だからではなく、魅力的な個の存在として相手を認知し、

【かわいい！名前は？】

相手の固有の環境に興味を持ち、

【勤務先は？住所は？】

相手の興味の対象を知り、

【好きな音楽、映画、本、スポーツは？】

共通のテーマを通して、コミュニケーション(質・量)を深め、

【見詰め合って】

相手の想いを自らのものとして課題を共有し、

【一緒になって】

パートナーとして一緒に想いの実現に取り組む

【同じ方向を見つめる】

このことは、異性の視点を取り込み“同じ方向を一緒に見つめる”ことが恋愛関係を継続する鍵であると、本能的にあなたが認識し、行動したと言えるのではないのでしょうか。

あなたのすてきな経験を、お客様との関係に活かしてみませんか。きっと、何かが変わることを実感できます。

お客様の期待に応え続けるためには、  
お客様を真正面からとらえ、お客様の身になって考え、お客様の期待の変化  
に応えることが、必要不可欠です。

## 2) お客様の視点

ある広告効果の研究によると、“商品の広告に最も注目している人は、その商品を最近購入した人である”という面白い現象が指摘されています。

バブルの時代に住宅情報誌を最も買った人は、住宅をこれから購入する人ではなくて、すでに購入した人であったとされています。

あなたもこの様な行動に心当たりはありませんか。

これは“自分が選択し、判断した行為が誤っていたのではないか”という不安心理を払拭したい、また“自分の判断が賢い選択であった”と自分の気持ちを納得させたいために、確認情報を自然に求めているのです。

あなたは、今お客様が何を期待し、何を求めているか、わかっていますか。

## 3)一緒に幸せがして

契約・購入のタイミングは、今までの提案 / 販売活動とこれからのサポート活動がバトンタッチするステージ

です。お客様はサポート活動の良さ、悪さを事前に経験することができます。そこにお客様の不安が発生します。

お客様から寄せられたご意見、指摘を整理すると、

- ・ だれが担当してくれるの？
- ・ サポート依頼はどこに連絡するの？
- ・ 請求書の表示形式を変更して！

など、契約・購入のステージで確認できていないことが“不満・不信”に育っていることが確認できます。

はじめよければ、あともよいと言いますが、ボタンの掛け違いは早く確実になおすことが重要です。

契約をいただく時に、お客様の視点に立ってサポートのしくみを説明し、取り引き内容を相互に確認する。この基本的な活動を確実に行うこと、さらにはお客様にわかりやすく説明できる様に、社内のしくみを整備していくことが、お客様と一緒に同じ方向を見つめることであり、「幸せのすれちがい」を起こさない非常に効果的で重要なコミュニケーションであると言えます。

