

2013.6.25

**週刊WEB**

発行  
税理士法人ゼニックスコンサルティング

# 企業経営マガジン

## 1 ネットジャーナル

Weeklyエコノミスト・レター 2013年6月21日号

アジア新興国・地域の経済見通し

～ 金融市場が海外投資家に翻弄されるなか、  
実体経済にも不穏な空気が漂う

経済・金融フラッシュ 2013年6月20日号

6月FOMCは現行政策維持を決定

～ 記者会見で年内の資産購入縮小を提示

## 2 経営TOPICS

統計調査資料

平成25年6月 月例労働経済報告

## 3 経営情報レポート

社内・社外の意思疎通を高める！  
管理者のコミュニケーション力強化法

## 4 経営データベース

ジャンル: 営業拡大 サブジャンル: 営業テクニック

電話アプローチを成功させる基本ステップ  
電話でのアポイント獲得率を上げる方法

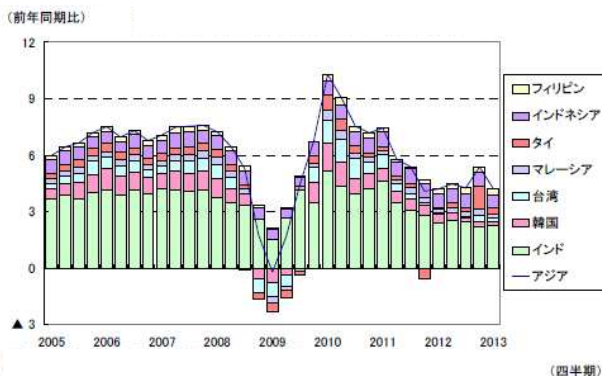
# アジア新興国・地域の経済見通し

## ～ 金融市場が海外投資家に翻弄されるなか、 実体経済にも不穏な空気が漂う

### 要 旨

1 アジア新興国・地域は、低空飛行が続いている。ASEAN主要国は堅調で、韓国・台湾・インドは不調というこれまで見られた二極化の構造に変化はないが、堅調だったASEAN主要国でも成長率が鈍化しつつある。

#### アジア新興国・地域の成長率（国別寄与度）



(注) 国別寄与度は各国の購買力平価ベースの名目GDPシェアを推計して算出。

(資料) CEIC、IMF、ニッセイ基礎研究所

2 金融市場では、米国における量的緩和策の縮小懸念を背景に、アジア新興国・地域から資金流出が起き、株価下落・自国通貨安に見舞われており、先行きの不透明感も色濃くなっている。

3 ただし、これらの動きは株価のトレンドに変化をもたらすものではないと考えている。株価の調整が入った後、株の上昇圧力は和らぐ可能性が高いが、実体経済から乖離して株価の低迷が長期化する可能性は低いだろう。

4 為替の影響は国・地域によって異なる。韓国やフィリピン、タイではこれまで自国通貨高トレンドが進んでおり、輸出鈍化という悪い材料となっていたため、自国通貨安に振れることはポジティブな材料でもある。一方、インドやインドネシアは経常赤字国で、これまでも通貨安による輸入インフレの促進が懸念されていたため、一段の自国通貨安は、悪材料を助長するネガティブな材料である。

5 先行きについては、堅調なASEANを含め、やや不穏な空気が漂ってきたと考えられる。海外経済の改善が輸出の伸びに波及しておらず、海外経済のアジア経済の牽引力が弱まっていることから、成長率の改善幅は小さくなるだろう。

6 先行きのダウンサイドリスクとしては、海外投資家の資金流出の動き（資金流入圧力の低下）が証券投資に限らず、直接投資にまで波及してくるだろう。また、金融市場において、短期的な変動幅が大きくなる可能性がある。これらは、一時的なものであれば実体経済に大きな影響を与えるほどには至らないと見ているが、リスク回避的な動きが広がり、海外投資家が直接投資を控える可能性がある点には注意が必要だろう。

# 6月FOMCは 現行政策維持を決定

～ 記者会見で年内の資産購入縮小を提示

## 要 旨

### 1 現行緩和策の維持を決定

6月18-19日に開催されたFOMC（連邦公開市場委員会）では、現行緩和策を据え置き、月額850億ドルの資産購入の継続を決定、その他の政策にも変更は無く、昨年12月FOMCで決定された現行緩和策が維持されることとなった。

また、注目を集めていた資産購入規模縮小の時期については、声明文では、「労働市場が十分に回復するまで資産購入を続け、インフレと雇用市場の変化次第では、資産購入のペース増減を準備している」とした従来の文言を維持、バーナンキ議長が記者会見で「現状での見通しが維持されるなら、年内に資産購入ペースを縮小するのが適切と考えており、来年上半期に段階的に縮小していく」とした。

RBの景気認識では、「米国の景気・雇用の回復は改善しているが、失業率は依然高止まり状況にある」と考えている。

### 2 主な声明文の変更点

FOMC後に発表された声明文の主たる変更は、景気認識で景気や雇用の下がりリスクが減じられている、とした。前回、異例の緩和維持に反対したカンザスシティ連銀のジョージ総裁に加え、新たに、インフレ低下を懸念したブラード・セントルイス連銀総裁が反対票を投じた。

### 3 資産購入縮小シナリオを提示

今年のFOMCでは、3・6・9・12月のFOMC後に記者会見を設定。今回のFOMCで最も注目された点は、現在行われている資産購入の縮小時期にあり、声明文では全く触れていなかったこともあって、記者会見に注目が集まった。

### 4 失業率の見通しを引き下げても、利上げ見通しは不変

今回の見通し改定では、成長率を微調整に留める一方、失業率・物価が引き下げられた。特に、失業率は2015年までの3年間の上限をそれぞれ0.2%以上引き下げた。物価では、2013年を大幅に引き下げたが、その後は年毎に上昇し、長期目標の2.0%に接近する。

F R B の改定経済見通し  
(中央レンジ、%) 下落した都市の数)

	2013	2014	2015	長期見通し
実質GDP	2.3 to 2.6	3.0 to 3.5	2.9 to 3.6	2.3 to 2.5
2013/3見通し	2.3 to 2.8	2.9 to 3.4	2.9 to 3.7	2.3 to 2.5
失業率	7.2 to 7.3	6.5 to 6.8	5.8 to 6.2	5.2 to 6.0
2013/3見通し	7.3 to 7.5	6.7 to 7.0	6.0 to 6.5	5.2 to 6.0
個人消費価格指数	0.8 to 1.2	1.4 to 2.0	1.6 to 2.0	2.0
2013/3見通し	1.3 to 1.7	1.5 to 2.0	1.7 to 2.0	2.0
コア個人消費価格指数	1.2 to 1.3	1.5 to 1.8	1.7 to 2.0	-
2013/3見通し	1.5 to 1.6	1.7 to 2.0	1.8 to 2.1	-

(資料)FRB、失業率は各年第4四半期、他は各年第4四半期の前年比

注：長期見通しは「適切な金融政策の運営が行われ、経済的な異変も無い状況の下での予測値」

# 平成25年6月 月例労働経済報告

## 概況

### 1 一般経済の概況

景気は、着実に持ち直している。

輸出は、持ち直しの動きがみられる。生産は、持ち直している。

企業収益は、製造業を中心に改善している。設備投資は、下げ止まりつつある。

企業の業況判断は、改善の動きがみられる。

雇用情勢は、厳しさが残るものの、改善している。

個人消費は、持ち直している。

物価の動向を総合してみると、緩やかなデフレ状況にあるものの、このところ一部に変化の兆しもみられる。

先行きについては、輸出が持ち直し、各種政策の効果が発現するなかで、企業収益の改善が家計所得や投資の増加につながり、景気回復へ向かうことが期待される。ただし、海外景気の下振れが、引き続き我が国の景気を下押しするリスクとなっている。

### 2 労働経済の概況

労働経済面をみると、雇用情勢は、厳しさが残るものの、改善している[第1図]。

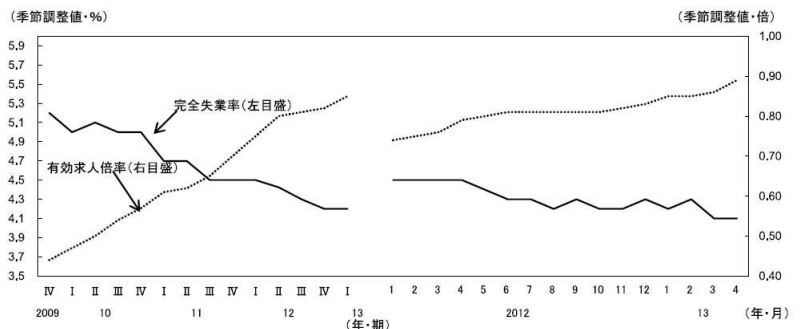
完全失業率は、4月は前月と同水準の4.1%となった。また、15～24歳層の完全失業率は、前月差1.6%ポイント上昇し、8.1%となった。労働力人口、就業者数、完全失業者数はいずれも増加した。雇用者数はこのところ持

#### 雇用・労働力需給

ち直しの動きがみられる。

新規求人数が増加傾向にあることなどから有効求人倍率は上昇している。製造業の残業時間は増加している。

賃金をみると、定期給与はこのところ持ち直しの動きがみられる。現金給与総額はこのところ底堅く推移している。



資料出所 厚生労働省「職業安定業務統計」、総務省統計局「労働力調査」  
(注) 完全失業率の2011年第～期は総務省統計局による補完推計値。

先行きについては、厳しさが残るものの、改善していくことが期待される。

**(1) 鉱工業生産・出荷・在庫の動きをみると、生産は、持ち直している。**

2013年4月の鉱工業生産（季節調整済前月比、速報、以下同じ）は、1.7%上昇した。

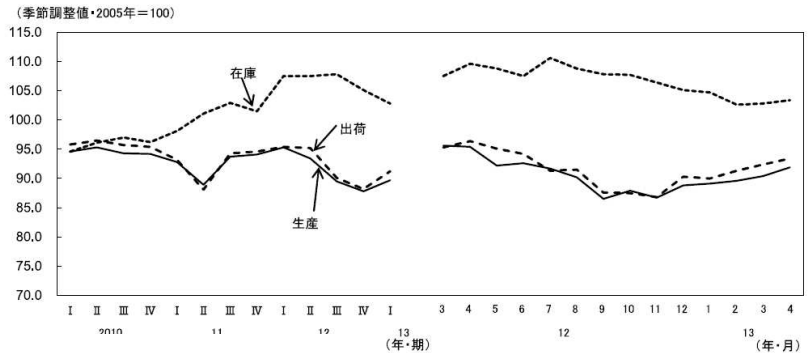
業種別にみると、輸送機械工業、電子部品・デバイス工業、精密機械工業等が上昇し、情報通信機械工業、一般機械工業、化学工業（除．医薬品）等が低下した。

出荷は前月比1.1%の上昇、在庫は同0.6%の上昇であった。

生産の先行きについては、輸出環境の改善や内需の上向きの動きを背景に、持ち直し傾向で推移することが期待される。

なお、製造工業生産予測調査においては、5月は前月比0.0%の横ばい、6月は同1.4%の低下が見込まれている。

**雇用・労働力需給**



**(2) 最終需要の動向**

**個人消費は、持ち直している。**

二人以上の世帯の実質消費支出（季節調整済前月比、確報、以下同じ）は、3月2.0%増の後、4月4.6%減となった。うち勤労者世帯では、3月1.2%増の後、4月は5.9%減となった。勤労者世帯の平均消費性向（季節調整値）は3月77.3%の後、4月73.2%となった。消費者態度指数（季節調整値）の推移をみると、5月は前月から1.2ポイント上昇し、45.7となった。

4月の小売業販売額（季節調整済前月比、速報）は、0.7%増、大型小売店販売額（季節調整済前月比、速報）は3.0%減となった。また、国内新車（乗用車のみ）登録・届出数（前年同月比）は、4月0.7%増の後、5月8.7%減となった。

先行きについては、雇用・所得環境が改善するなかで、持ち直し傾向が続くと見込まれる。

**設備投資は、下げ止まりつつある。**

財務省「法人企業統計季報」によると、全産業の設備投資は、2012年10～12月期に季節調整済前期比0.8%増加したが、2013年1～3月期は同0.9%減少（うち製造業同1.1%減少、非製造業同0.9%減少）した。また、資本財出荷指数（除．輸送機械）をみると、2013年4月は季節調整済前月比2.0%の低下となった。

今後の動向については、日本銀行「全国企業短期経済観測調査」（3月調査）では、2013年度の設備投資計画（前年度比）は、全規模では3.9%の減少、製造業では1.2%の減少、非製造業は5.3%の減少となっている[第4表]。また、機械受注（船舶・電力を除く民需）は、2013年2月は季節調整済前月比4.2%増加、3月は同14.2%増加した。国土交通省「建築着工統計」



による非居住用建築物(民間)の工事予定額をみると、2013年3月は季節調整済前月比12.4%減少したが、4月は同18.1%増加した。

先行きについては、企業収益の改善等を背景に、持ち直しに向かうことが期待される。

#### 住宅建設は、持ち直している。

新設住宅着工戸数をみると、2013年3月は季節調整済前月比4.3%減少、4月は同3.9%増加し、年率93.9万戸となった。

着工床面積は、2013年3月は季節調整済前月比5.4%減少、4月は同4.4%増加した。

先行きについては、復興需要が引き続き発現するとともに、雇用・所得環境が改善するなかで、持ち直し傾向が続くと見込まれる。ただし、建設労働者の需給状況に注視が必要である。

#### 公共投資は、堅調に推移している。

公共機関からの建設工事受注額は、2013年3月は前年同月比2.2%、4月は同27.9%増加した。また、公共工事請負金額(「公共工事前払金保証統計」)をみると、2013年4月は前年同月比28.6%、5月は同24.8%増加した。

先行きについては、関連予算の執行により、強めの動きとなることが見込まれる。

#### 輸出は、持ち直しの動きがみられる。

通関輸出(数量ベース、季節調整済前期比)は、2013年3月は2.3%増加、4月(確報)は2.5%増加した。四半期別では、2012年10~12月期に前期比4.2%減少したが、2013年1~3月期は1.1%増加した。

地域別にみると、アジア向けの輸出は、横ばいとなっている。アメリカ向けの輸出は、持ち直しの動きがみられる。EU向けの輸出は、下げ止まっている。

先行きについては、海外景気の底堅さやこれまでの円安方向への動きを背景に、持ち直していくことが期待される。ただし、海外景気の下振れリスクに留意する必要がある。

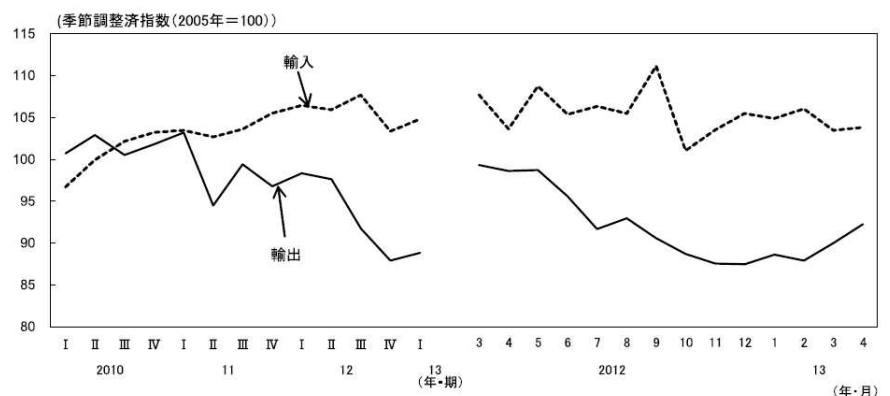
輸入は、横ばいとなっている。

通関輸入(数量ベース、季節調整済前期比)は、2013年3月(確報)は2.4%減少したが、4月(速報)は0.3%増加した。四半期別では、2012年10~12月期に前期比4.0%減少したが、2013年1~3月期(確報)は1.4%増加した。

地域別にみると、アジアからの輸入は、横ばいとなっている。アメリカからの輸入は、弱含んでいる。EUからの輸入は、横ばいとなっている。

先行きについては、次第に持ち直しに向かうことが期待される。

#### 貿易統計



資料出所 財務省「貿易統計」

# 社内・社外の意味疎通を高める！ 管理者のコミュニケーション力強化法

## ポイント

- ① 意味疎通とES・CSの関係  
.....
- ② 相手が話したくなる「話の聴き方」  
.....
- ③ 本質に迫る上手な「質問の仕方」  
.....
- ④ 相手が共感する「話し方」  
.....



### 参考文献

「『あなたから買いたい』と言わせる営業心理学」菅谷 新吾・宮崎 聡子 著（アスカビジネス）

# 1 意思疎通とES・CSの関係

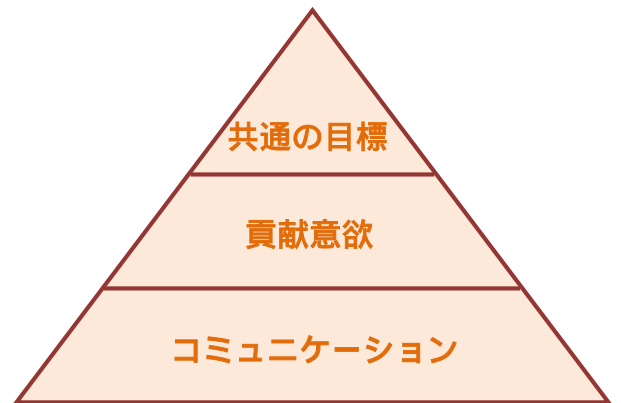
## ■ なぜ社内のコミュニケーションが大事なのか

管理者の立場を一番よく表している定義は「人を通して仕事をする人」というものです。したがって、私たち管理者は部下・後輩の「能力」と「やる気」をいかに高めて、会社の業績向上につなげていくか、ということに力を注がなくてはなりません。

そして、組織が有効に機能するための3つの要素として、右の3つが挙げられます。

組織ベクトルを合わせるためには、全員が共有できる目標や目的が必要です。また、その目標の達成に自分も役に立ちたいという貢献意欲や高いモチベーションが重要です。

組織内のコミュニケーションが円滑になると、お互いの信頼関係が高まり、組織に対する貢献意欲が高まるのです。これは、ES（従業員満足）を重視する経営の根底となる考え方でもあります。このような意味において、管理者が組織内のコミュニケーションの円滑化に積極的に取り組む必要があるといえます。



## ■ 顧客満足とコミュニケーションの関係

カール・アルブレヒトによると、顧客が求めるサービスのクオリティには4つの段階があるとされます。

基本価値	取引の基本となる不可欠な価値要因
期待価値	取引で顧客が当然期待する価値要因
願望価値	期待してはいないがあれば高く評価する価値要因
予想外価値	期待・願望のレベルを超え、喜び・感動を与える価値要因

顧客の受け取る価値	満たされた場合	満たされなかった場合
基本価値	満たされても満足しない	クレーム
期待価値	不満が出ない最低条件	不満 顧客は離れる
願望価値	満足 取引継続	不満は出ないが 顧客維持は流動的
予想外価値	感動 顧客が営業してくれる	取引が継続する 可能性は高い



## 2 相手が話したくなる「話の聴き方」

### ■ 相手と歩調を合わせるペーシングとは

実際には、相手との類似点を即座に見つけることは容易ではありません。それでは、「類似性の法則」を用いて相手のバリアーを取り除き、信頼関係を構築するにはどのようにすれば良いのでしょうか。答えは意識的に類似点を創り上げることです。そのテクニックが「ペーシング」です。ペーシングとは、相手の歩調に合わせることです。

### ■ ペーシングのテクニック

ペーシングのテクニックを使うと、「昔から良く知っている人のようだ」「この人とは気が合う」と感じてもらうことができます。これは、相手に親しみを感じてもらい、信頼関係を築く強力なテクニックです。ペーシングテクニックは以下の3つの要素で説明することができます。

#### ボディランゲージ Body Language

服装・姿勢・表情・身振り・手振り・態度・動作・呼吸・座り方・立ち方・手の位置・足の位置・身体の傾け度合い など

#### 言葉・話し方 Word

スピード・高低・大小・トーン・語調・リズム・抑揚・英語（カタカナ言葉）・専門用語・形容詞・副詞・擬態語・文の長短・好んで使う言葉 など

#### ムード Mood

雰囲気（明るい／静か）、感情（喜び／悲しみ／怒り）、エネルギー（多い／少ない）・テンション（高い／低い）・考え方（価値観／信念／思考／趣味／好み）など

### ■ うなずく・相づちを打つ

うなずきは、相手にとってハッキリ目に見えるので、非常に効果があります。人は自分の話をうなずきながら聞いてもらえれば、それが「話を聞いている」というサインと理解するのです。うなずきに関する効果は、実験でも証明されています。ペアを組み、話し手と聞き手の役割に分けます。話し手が話をしている間、聞き手はうなずきます。そして30秒後、一切うなずかなくなると、平均25秒で話し手が止まってしまいます。しばらくして、聞き手は再度うなずき始めると、30秒、1分とよどみなく話し続けるというものです。

相づちを打つというのは「はい」「そうですか」「その通りですね」「なるほど」「へー、そうなんですか」などという言葉で相手の話の合間にはさむことです。納得したり、驚いたり、感心したりする気持ちをこれらの言葉で表現するのです。じっと黙って聞いていれば、相手は理解されているのか、されていないのかがわかりません。「私はあなたの話を聞いていますよ」というメッセージを言葉に出して伝えるのです。遠慮することなく、積極的に口に出しましょう。

## 3 本質に迫る上手な「質問の仕方」

### ■ 6つの質問を使い分け相手が答えやすい「うまい」質問をする

#### オープン質問（拡大問題）

「何が」「どのように」「なぜ」といった言葉で始まる質問のことです。どのような答えが返ってくるかは分かりません。自由回答式の質問といえます。オープン質問のメリットとしては、一言では答えられない回答を得ることができるため、「より多くの情報を入手できる」「口数の少ない人に話をさせることができる」「本音に近い回答を得る事ができる」といったことが挙げられます。

#### クローズド質問（限定質問）

簡単に「YES」「NO」で答えられる質問です。または端的に答えることができる質問です。クローズド質問のメリットとしては、「率直に『YES』『NO』を引き出すことができる」「時間の短縮が図れる／物事を速く進めることができる」「口の重い人に話すきっかけを作ることができる」といったものが挙げられます。

#### 直接質問

単刀直入に求める答えを聞く質問です。メリットとしては、「わかりやすく、コミュニケーションミスが起こらない」「事実や情報を集めやすくなる」といったものが挙げられます。一方、相手は質問ではなく「詰問」と感じてしまうこともありますので、会話の初期段階では注意が必要です。さらに、シビアな問題は答えにくくなります。

#### 間接質問

ダイレクトに聞くのではなく、間接的に聞くことによって回答を得る質問方法です。メリットとしては、直接聞きにくい話を間接的に聞きだす事ができる、ということが挙げられます。注意しなくてはいけないのは、質問の仕方によっては望む情報が手に入らなかったり、コミュニケーションミスが起こってしまったりすることがあるということです。

#### 関連質問

相手の話した言葉に関連させて質問をしていく方法です。関連質問のメリットは、「相手の口にした言葉に関連させながら質問するため、相手は答えやすい」「さらに会話を進めることができる」といったものが挙げられます。しかし、一つの話から抜け出せなくなり、面談に時間がかかる可能性もあるので、注意が必要です。

#### 並列質問

質問と質問に関連がなく、並列的に相手に問いかける質問の方法です。並列質問のメリットとしては、欲しい情報だけを手に入れることができるということが挙げられます。しかし、質問に何の脈絡もないのでコミュニケーションが成り立ちませんし、これらの質問を続けると、相手に情報収集されていると思われ、場合によっては不愉快にさせてしまうことがあるので注意が必要です。

## 4 本質に迫る上手な「質問の仕方」

### ■ リフレクティング(オウム返し)

リフレクティングは反射・反響という意味です。つまり、相手が言った言葉をそっくりそのまま繰り返すことを意味します。別名「オウム返し」と呼ばれています。

相手の言葉を、そのまま言ったとおりに繰り返せば、相手は否定できません。否定できないどころか、たったこれだけのことで、「そうなんですよ！」と相手は合点します。なぜなら、相手は自分の話が受け入れられたと理解するからです。

リフレクティングしようと思ったら、相手の言い方にも注意を向ける必要があります。

リフレクティングする時、言葉と同様に、そっくりのままイントネーションや語尾、表情もペーシングをすれば、さらに深いリフレクティングとなります。

### ■ 相手が話したことを自分の言葉に置き換える

相手が話した内容を、自分なりに要約し、自分の言葉に置き換えて言い直すことによって、「私はあなたの話を聞いています」と意思表示をする方法です。先ほどのオウム返しも「私はわかりました」というシグナルですが、これはそれを一歩進めた「本当に聞いている、わかった」という意思表示になります。自分の理解に間違いがないかもそこでチェック

できます。

相手も、話す内容を頭の中で整理整頓してから話すわけではありません。時にあちらこちら話が飛んだり、何を言いたかったのか忘れてしまうこともあります。そんな時にも、要約や内容の置き換えは有効に作用します。うまくいけば「そう、私が言いたかったのは、そういうことです」という回答が得られます。

これを実践していくと、中途半端な聞き方では相手の言葉を要約できないことがわかります。裏を返せば、私たちはそれほど人の話を聞いていないこととなります。

### ■ 相手の感情を言い当てる

感情というのは心の中にあります。「自分達は今、こういう気持ちだ」「あの時はこういう感情だった」などといちいち話をしません。なぜでしょうか。「感情をオープンに出すのは良くない」「感情的になるのは子供っぽい」などと、子供の頃から刷り込まれていることが多いからです。特に男性は感情表現をあまりしません。感情より理性を優先させて育ってきた環境があるからです。しかし、人間は感情の動物であり、自分がそれほど意識していなくても、感情を持った1人の人間なのです。時に感情が混じった話が出てきます。そのような時は、すかさず相手の感情を言い当てるのです。心と心がダイレクトにつながり、人間関係はぐっと近くなります。



## 電話アプローチを成功させる基本ステップ

電話アプローチを成功させる基本ステップとして、何か方法はないでしょうか？



### ステップ1 準備する

都合の良い時間帯かを考える。

5W2H 等で要点を書き出したメモを必ず用意する。

簡潔（できればゆっくり目の速度で3分以内）に話す練習。

自分の気持ちをセット

### ステップ2 自分は誰かを認識してもらう

話す相手が電話に出たら15秒を目安に「自分は誰か」「何故電話をしたのか」を理解してもらう。興味を引き、次の話も聞こうと認めてもらわなければなりません。

### ステップ3 興味を刺激する

サービスや商品の特徴を「面白そうだ」と思ってもらえる内容を、わかりやすく話す。

### ステップ4 質問し双方向の会話をする

お客様状況を質問する。質問は2つの意味があります。一つは、お客様の状況を知ることによってより効果的な次のアプローチ（会話やトーク）が可能だということです。もう一つは、一方的に話して興味を持ってもらうことは至難の業です。お客様もコミュニケーションに参加させることにより一体感が出ます。

### ステップ5 お客様の質問に答える（予め想定しておく）

商品・サービスについての質問や値段についての質問などを予め用意し、簡潔明瞭に答えられるようにしておく。

自分が答えたことについて、お客様の反応を確かめる。納得したのかしなかったのか分からなければ次の効果的なアプローチが出来ません。ここで逆に質問をしてみてもよいでしょう。

### ステップ6 クロージングの言葉

それでは手続きをさせていただいて宜しいでしょうか？等の言葉を用意しておく。

### ステップ7 電話でこまめなフォローを忘れない

電話でのこまめなフォローアップが次の商談へつな갑니다。契約が取れた後にも確認のためこまめに連絡を取ることがお客様の安心や信頼を深めます。フォローはマメにきちんと行いましょう。



### 電話でのアポイント獲得率を上げる方法

電話でのアポイント獲得の確率を上げる方法がありますか？



#### (1) 電話をかける前の準備

優秀な営業マンは準備に十分な時間を取っています。ここでアポイントが取れるか取れないかが決まると言っても過言ではありません。手元には、相手の会社資料・データ類、自社の商品パンフレット、メモと筆記用具等が最低必要です。初めて電話をかけるにしても、ホームページやその他の情報源から情報を取っておきます。会社状況、将来目指していること、近々の重点施策等がわかれば話がかみ合います。一度面談していればその時の話から入ることで、断られにくくなります。またメンタル面でも自分に"活を入れる"ことが重要です。「嫌だ、どうせ簡単には取れない」と思っていると声に出ます。声に張りや元気がなくなるのです。ただでさえ、受話器を通すと実際の声よりも無機質に聞こえますので要注意です。

#### (2) 乗る → 挨拶する → 電話の目的を告げる、とリズムをつけて

- 【例】**
- ・「私、ジェットプリンターでお馴染みの 会社の八木と申します。
  - ・ 様でいらっしゃいますか？ 今少しかだけお時間宜しいでしょうか？」
  - ・「ちょっとなら」
  - ・「ありがとうございます。実は、業務効率化の為に手伝いできる商品を開発いたしまして、一度お伺いしてお話をさせて頂きたいと思い、ご連絡致しました。来週あたりご都合は如何でしょうか？」

まず自分がどこの誰かを名乗ります。この時TV等で宣伝していればその商品とひっかけることが大切です。人間は馴染みのあるものには安心感や親近感を抱くからです。あなたは知らないが、その商品なら知っているということはよくあります。

相手を確認し「YES」と言ってもらうことです。人間は一度イエスと言うと次もイエスと言う確率は高まります。同意の雰囲気ができるのです。初めが肝心です。

その後相手の都合を聞きます。一方的にまくし立てるのは嫌われます。またここで相手の了解を取っておけば、後の話はスムーズに運びます。

「少しかだけ」というのもポイントです。「だったらいいか」と思う人は多いはずです。「2分(3分)だけ宜しいでしょうか」と言ってもよいでしょう。

「相手の役に立つ話をする」というのが大前提です。自分の事ばかり考えている営業マンは間違いなく嫌われます。相手の関心事は何か、何に興味を引きそうかは事前に考えておくことです。また返事のトーンや質問によって見込み度合いを図ることも重要です。

アポイントの日時をある程度絞り込むことです。「来週水曜日午後4時のご都合は？」と聞き考えさせます。また二者択一で最初から約束を取り付ける前提で話を進めるのも効果的です。