

2章

達人に訊く 営業職 Q&A

営業職にまつわる以下の素朴な疑問に対して、長年トップ営業として活躍し、営業職全般に詳しい高城幸司氏にわかりやすく解説してもらった。

Q1. 営業職の仕事って何? Q2. 営業職がない会社ってある? Q3. 営業は口がうまくないとダメ?

Q4. 入社すると最初は営業部に配属される? Q5. ノルマが大変って聞くけど…… Q6. 営業職に就くメリットは?

取材文 / 荒尾貴正(本誌編集デスク) 撮影 / 中岡邦夫



株式会社セレブレイン 代表取締役社長 高城幸司氏

たかぎ こうじ ● 1964年東京生まれ。87年同志社大学卒業後、(株)リクルート入社。情報通信、ネット、広告関連商品の営業で6年間トップセールス賞を受賞。2005年に独立し(株)セレブレイン代表取締役社長に就任。人事戦略のコンサルティング活動などに従事。「できる人の超★仕事術」(中経出版)、「法人営業のすべてがわかる本」(JMAM)など著書多数。

Q1 営業職の仕事って何?

商品の価値や魅力を
正しく伝えること

営業の仕事をひとことと言うならば、商品「売る」ということになりませんが、その方法は様々です。

例えばここにあなたの会社が新しく開発した健康食品があります。

「この商品は体に良いので、おひとついかがですか」

とお客さまにお勧めするやり方がまずは考

えられますね。しかし、違うアプローチもあります。例えば

「この商品は特に40歳代以降の方に効果的といわれています。お客さまの職場にはそれくらいの年代の方がたくさんいらっしゃいますよね? 皆さんお忙しいから、健康が気になる方も多いんじゃないでしょうか? せっかくだからこの機会にまとめて買っていたら、皆さんにお分けしたらいかがでしょうか。そうしていただけるなら、2割お値引きしますよ!」

と、まとめ買いをお勧めする方法もありま

す。あるいは

「お客さまはたくさんの人にお会いする仕事をされていますよね。相手の方に印象を残すような物を持参するのも効果的だと思います。たとえば、私どものこの商品にお客さ

まの会社のロゴマークを入れて、プロモーション（販売促進）に使うのもおもしろいと思いますよ」

とお勧めする方法もあると思います。

つまり、商品を「売る」ということを別の

言葉で表現するならば、商品の「価値や魅力を正しく伝える」ということになりますし、また、商品の「使い方を提案する」ということでもあります。

このように相手に合わせて伝え方を工夫

Q2

営業職がない会社ってある？

営業をしない会社はない

営業職は商品を「売る」人ですが、会社からすれば、「仕事をとってくる」役割の人だといえます。

会社とは何かといえば、利益を生み出し、従業員を養い、社会に新しい価値を生み出すことで社会の発展に貢献していく存在です。そのなかで営業職の役割とは、会社経営の源である売上げ・利益につながる仕事をとってくることなのです。

具体的に言えば、例えばお客さまに直接商品を売る以外にも、お店を回って自社の

商品を置いてもらうという営業もあります。

また、目に見える商品ばかりではなく、コンサルティング契約やブランディング契約を結んでくるといった営業もあります。こうした営業活動の結果、自分の会社に仕事が生まれ、売上げや利益が生み出され、会社経営が成り立っていくのです。

では世の中に、この仕事のない会社があるかといえば、それはありません。「仕事をとってくる」役割ですから、これがなければ会社はやっていけないのです。

一般的な会社だけではありません。高校生も知っている世界で例を挙げるなら、芸能やスポーツの世界でも営業は欠かせないのです。

タレントにも 営業担当がいる

例えばテレビタレントや俳優がテレビに出られるのは、背後でさかんに売り込みⅡ営業活動が行われているからです。それをしてるのは「芸能マネージャー」と呼ばれる人たちです。

プロスポーツの世界で最近、「エージェント」という言葉を耳にする機会が増えていきます。日本語に訳せば「代理人」となりませんが、彼らはある意味で選手にとつての営業担当者です。

選手が海外のチームで活躍したいと考えた時、また、球団と高額な年俸契約を結ぼうとする時にエージェントが出てきて、選手の代わりに選手の実力や魅力を伝えたり、契約を締結する手伝いをします。選手本人

が行うよりもそうした第三者に任せたりが選手の「商品価値」を高められそうな場合に、彼らが活躍するのです。

しかし正確に言うならば、営業職がない会社はあります。小さな会社で社員が少ないために、社長自らが商品の売り込みをしているようなケースは少なくありません。また、弁護士事務所や税理士事務所に営業職がいなくても仕事が来るのは、名前が知られていたり、仕事が来るような宣伝やプロモーションをしているからです。ネット販売をしているような会社も同様といえるでしょう。

以上のように、経済活動をしている企業や個人にはかならず「営業活動」が必要で、しかし、営業職という専門の人がいるケースもあれば、いないケースもあるということです。

Q3

営業は口がうまくないとダメ？

話を聴く力や

交渉力が求められる

「口がうまい」とか「しゃべり好き」、また「押しが強い」といった人が営業職として優秀だというようなイメージがあるかもしれませんが、それは誤りです。

言いたいことを一方的に話すだけのよう人はむしろ向いていなくて、相手の話をじっくり聴くことができ、相手がどのようなことを考え、どのような悩みを抱えているのかを察することができるようなのほうが営業には向いています。

営業職にはいくつかの力が求められます。ひとつは「質問に的確に答える力」。もうひ

つは「物事を魅力的に伝える力」。そして「交渉力」。私は交渉力が、営業にとって一番重要な力だと思っています。

昨今はインターネットの普及により、お客さまもあらゆる情報を得られるようになりましたが、最終的にお客さまから仕事をいただくには、最後はやはり面と向かった交渉が必要になります。その点、最近の若い人は1対1の交渉力が弱いと嘆く企業の人たちは多いですね。

例えば100万円の商品を買っていただくとする際、お客さまが「もうちょっと安

くならない？」と言ったとします。それに対して、単純に「わかりました」ではいけないし、「できません」とあっさり返すのも違います。

そんな時は、「ならばこちらの商品はいかがですか」と別の商品を提案するような臨機応変が必要ですし、あるいはまた、その商品には十分に100万円の価値があるということを説明し直すような粘り強さが求められます。お客さまと言葉のキャッチボールを続け、そのなかで信頼感を獲得し、最終的に契約を取り付けることが営業には求められるのです。

Q4

最初は営業部に配属される？

そういうケースが

昔よりも増えている

社会人になればビジネスマナーに始まり、会社や社会の仕組み、商品の知識など、学ぶべきことがたくさん出てきます。新入社員がなるべく早くそれらを身につけるには、社

外の人と接触するのが最も効果的だと多くの企業が考えています。

机の上だけで商品知識を覚えようとするよりも、外に出てお客さまから「おたくの会社ってどんなもの売っているの？」と尋ねられるほうがよほどモチベーションが高まり、名刺の渡し方にしても、電話のやりとりにしても、実際にやってみなければ習得でき

ないからです。

そのため、新入社員を営業部に配属する会社は昔からたくさんあります。文系採用だけでなく、理系採用も同様です。たとえエンジニアとして採用したとしても、いったん営業部門で外回りを経験させてから技術部門に入れるような会社は数多く見受けられます。

私の実感としては、そのような会社が最近さらに増えているような気がします。理由はいくつかあると思いますが、最も大きいのは、「人と競争したくない」という若者が

増えているためでしょう。

社会に出て仕事をしていくなかでは、「共存」の面もありますが、当然ながら「競争」の面もあります。それを理解しなければ、会社で働いていくことは難しくなります。その点、今時の若者に対して危機感を抱く企業は少なくありません。

それゆえ社員が「競争」を経験できるように、まずは営業部門に配属し、商品の売上げや訪問社数、名刺獲得枚数などの数値で競い合わせる企業が増えているのだと思います。

Q5 ノルマが大変って聞くけど……

ノルマがあるのは

営業職だけじゃない

ませんが、それは大間違いです。会社にはノルマのない仕事などありません。技術職も、人事部も、経営企画部も、みなノルマを課されています。

「営業って、ノルマがあつて大変」というような話を聞いたことがある人は、まるで営業職だけにノルマがあると思つているかもしれ

そうです。「仕事が大変だな」と思つてもかもしれませんが、何か特別のことを言っているわけではなく、これって当たり前のこ

となんです。というのも、会社員は会社から

給料をもらうわけですから、当然、「自分の給料分の仕事」はやらなければなりません。

これがつまり「ノルマ」です。だから、ノルマのない仕事はない、といえるわけです。ただし営業職はノルマが数字で表されるために、ほかの仕事と違って見えるのかもしれませんが。

しかし私からすれば、むしろ営業のノルマは数字で表現される分、わかりやすくいいと思つのですが。

営業職のノルマについて付け加えるなら

ば、「自分の給料分の仕事」という意味に加

えて、個々の「成長のための目標」として設定したり、あるいは楽しみながら仕事を進めるために、営業職全員で月間の売上げを競うような「ゲーム感覚的な目標」として設けるケースもあります。

営業職のなかにノルマを重荷に感じる人がいることは事実ですが、自分で自分を追い詰める必要はないようなきついノルマばかりではないということは覚えておいていただきたいですね。

Q6 営業職に就くメリットは？

人との出会いが

可能性を広げてくれる

魅力なのかといえば、ひとつは様々な業種や業界の仕組みが学べるということです。社会人として長く働いていくには、自分の

他の職種に比べて社外の人と会う機会が圧倒的に多いのが営業職です。そこが大きな特長ですし、最大の魅力だと私は思います。

社外の人にたくさん会えることの何が

仕事や自分の業種のことだけではなく、他の業種・業界の商品や企業の仕組み、仕事の進め方などについての知識が必ず必要になります。その点で若いうちにこれが学べるとい

るのは、社会人としてとても大きな価値があると思います。

営業職だからこそ、通常なかなかなか

とのできない大企業の経営者などと会う機会もつくれます。仕事を通じて様々な人脈ができるので、営業職は他の職種よりも転職のチャンスが多いといえるでしょう。

私のこれまでの経歴のなかで印象に残っている仕事はいくつもあるのですが、とりわけうれしかったのは、入社して3年めに大手上場企業からいただいた仕事でした。商品はコンピュータシステムだったのですが、数億円規模のとても大きなシステムで、それが売れたことにより私は自分の目標の20倍もの売上げをあげることができました。

もちろんその圧倒的な業績には非常に

満足したのですが、それ以上に私がうれしかったのは、名だたる大企業が社会人3年めにすぎない自分の提案を受け入れ、多額の投資をしてくれたことでした。その時、社会人として自分は確かに成長していると実感できたのです。

出会いが多く、行動半径が広いということとは、学べるものがたくさんあるということですし、自分の成長を実感できる機会もそれだけ多いということです。そんなところが他の職種にはない、営業職の魅力ではないかと私は思っています。