

会計事務所 200%活用レター

Vol.45 2007.03

info@hashimotosogokaikei.com
http://www.hashimotosogokaikei.com

このレターは、会計事務所がどのようなサービスを提供しているのかを分かりやすくお伝えするために発行しています。私共の事務所が毎月の面談でお客様や知り合いの方から質問を受けお答えしたこと等や感じたこと等ポイントをまとめたものです。ご笑読頂ければ幸いです。

今月の「力がある言葉」 「お客様のために、ではなくお客様の立場で」

コンサルティング会社の統括マネージャーをされている方から、最近スタッフによってお客様に接するスタンスが違うので困っているという話を聞きました。

詳しくお聞きすると「お客様の**ために**という意識が強すぎて、お客様の**立場で**行動できていない。」と言われました。

一見聞いてみると、“ために”と“立場で”はよく似ているので理解できませんでした。

その方が言われるには、「お客様の**ためには**、お客様が抱えている問題をこちらが一手に引き受け解決してあげるという事ですが、お客様の**立場では**お客様が抱えている問題を一緒に考え、ご自身で解決する取り組みをサポートする事」なので、ぜんぜん違う行動なのだそうです。

つまり“ために”はお客様の今ある希望に単純に対応することで“立場で”はお客様の将来的なメリットまで見通して今どのような選択が最適かを示してあげること、になるのかなと思います。

特に、昨今では専門的な技術をもっているだけでは価格競争になってしまい、お客様にとって何がベストかを提案できる企業ではないと、付加価値を獲得できない時代になってきたと思います。

たとえば、建築業の方はどんな家に住むと快適なのか、広告業の方はどんな広告を出せば売上げアップにつながるのか、医療関係者は治療するだけでなく、健康であるためにはどうしたらいいのかなど、どんな企業にも、このスタンスは当てはまるのではないのでしょうか。お客様の言うとおり、ただ家を作る、お客様の要望どおり広告を作る、ただ患者さんの治療をする（もちろん大切なことですが）だけではいけないのかもしれない。

お客様の短期的な要望を、言われるままにきくだけでなく、お客様の一步だけでも先に行く行動が出来るかどうか専門家であることの境目だと感じた言葉でした。