

## 一人ひとりの「人のチカラ」を伸ばすことで、 営業本部の組織力強化に取り組んでいます。

ヤスハラケミカルは「人のチカラ」をテーマに、従業員一人ひとりの能力を引き出すための人材育成を計画的に進めています。2016年のテーマは「営業力強化」。2016年9月に、営業部員を対象に2日にわたり営業の基本から実践スキルまで多彩な研修プログラムを行いました。今回はその取り組みについてご報告します。



### 》》 本部長インタビュー

これまで得た基礎的な知識を知恵や知能に高めることで、さらに強い営業体制を構築します。

取締役 営業本部本部長 中島 一臣



ヤスハラケミカルはB to Bのビジネスを展開していますので、営業担当者は専門的な説明や交渉をする場面も多く、お客様とのコミュニケーション能力が特に重要になります。

ビジネス環境に厳しさが増す中、営業の現場では、これまでのように当社製品の品質や特性を説明するだけでは不十分です。お客様が求めているものは何かに加え、なぜそれを求めているのかという、背景にある情報を聞き出すことが重要です。またお客様の抱えている課題解決に当社製品のこのような特性が役立つということなど、より深い内容をご提案できるようにならないといけません。

2016年9月に実施した営業力強化研修は、交渉力・折衝力を強化することを目的としました。これまでの研修では基礎的な知識を与えてきましたが、今回の研修ではその基礎的な知識を「知恵」や「知能」に高め、より実践の場で活かしていけるようにすることに重点を置きました。

その結果、事前準備の大切さを理解し、相手の市場環境等を調べた上で、交渉に臨むなどの行動変化も徐々に始めています。また、社内他部署とのコミュニケーションを緊密にし、当社製品の知識を豊かにしてお客様との交渉に臨むなどのトライも始まっています。

今後は交渉力・折衝力をさらに向上させるとともに、営業情報の共有化や部門間の連携を図り、営業体制をさらに強化していきたいと考えています。

#### 最近3年間の主な人材教育

2014 コミュニケーションセミナー(若手)／  
戦略的問題解決研修(管理職)

2015 中堅社員研修(中堅社員)／  
交渉力強化研修(役付社員)

2016 営業力強化研修(営業部員)

#### 主な研修プログラム

- ◎プレゼンテーション(ボイストレーニングやボディコントロールなど)
- ◎顧客訪問マナー(名刺交換・自己紹介・会社紹介など)
- ◎インタビュー技法(インタビューの仕方から掘り下げ質問法など)
- ◎営業実践トレーニング(営業ロールプレイングなど)



## 日頃気がつかなかったことも、 研修で気づくことができました。

実践的な研修の中で、他の人の営業トークを聞くなど、様々な発見があり刺激になりました。また自分の話し方にクセがあることや、会社の歴史で意外に知らないことがあることにも気づかされました。

これからは、自社の情報だけでなく他社製品の情報も含め、交渉に必要な知識をもっと豊富にしたいと考えています。また早め早めのアポイントメントを心がけるなど、もっと時間の使い方もうまくなっていきたいと思っています。



【営業本部営業一部】 阿部 紗希



【営業本部営業一部】 塩野谷 衣梨

## 相手の気持ちにより添いつつ 笑顔で話すよう心がけています。

研修を受ける前は、営業の場面で会話がワンパターンになりがちなこともあり、もう少し会話のスキルを向上させたいと考えていました。

研修では、第一印象で場の雰囲気をよくすることの大切さを再認識されたのが、とてもよかったです。今はお客様にあわせて、声のトーンやボディランゲージ、笑顔などで印象づけられるようにしています。相手の立場に立って考えることも大切だとわかりました。だから下準備をしっかりと、もっと相手の気持ちにより添いつつ話せるようになりたいと思います。

## 話すことより聞くことが、より重要だと気づきました。

研修を受ける前は、うまく話すのが営業だと思っていましたが、研修を受けて、相手の話を聞くということがより重要だと気づかされたのが一番印象的でした。今は、どういう質問をすれば聞きたい答えが得られるかを、考えながら話せるようになりました。

また、自社の紹介をするロールプレイングではうまく説明できず戸惑いましたが、研修後会社の歴史をしっかりと調べなおしたことで、日々の営業でも会話が豊かになりました。これからも、もっと幅広い知識を身につけたいと考えています。



【営業本部営業二部】 日南田 裕介



【営業本部営業二部】 金只 晃太郎

## 実践的な研修プログラムで得た経験を、 毎日の営業で心がけています。

私が所属する営業部門に、専門知識が豊富で説明もうまく、初対面でも良い雰囲気をつくれる先輩方がいて、そんな営業スタイルに憧れていました。研修ではプレゼンテーションの仕方やジェスチャーの使い方、会話を弾ませる言葉の活用法などの実践的なプログラムが多く、とても参考になりました。電話での会話や営業活動の中でも取り入れ、会話がスムーズになったと思います。

今は知識を広げることと、わからないことはうやむやにせず、すぐに調べたり積極的に確認したりすることを心がけています。