

プレジデント

PRESIDENT ⁺ PLUS

プレジデントムック

達人がコーチ! 「ダメ文書」 劇的改善ビフォー&アフター

解決! 書く技術

write better
and
communicate
better

「伝わる、知恵を出す、人を動かす」文章術

●スペシャルインタビュー

文章を書くのは
「生き延びること」に似ている
石田衣良

Ira Ishida

脳科学が解明!
書く力を磨けば仕事力も上がる

知らずに使っている!
「ビジネス敬語」誤用辞典

1日レッスン

「メール苦手男」がみるみる変身!



重要取引先への

クレーム状



石原明
Akira Ishihara
日本経営教育研究所長

一九五八年、静岡県生まれ。ヤブ発動機、外資系教育会社勤務を経て九五年、日本経営教育研究所を設立。著書「営業マンは断ることを覚えなさい」、「社長、「小さい会社」のままじゃダメなんです！」ほか。

お願いせず、泣きつかず、問題解決の「主導権」を取れ

ここで難しいのは、自分より立場の弱い相手ではなく、重要取引先に出すクレーム状であることだ。例えば、こんな状況を仮定しよう。相手から仕入れている製品の納期が頻りに遅れる。そこからしか調達できない製品であり、しかも人気が高く、供給が需要に追いつかないため常に品薄。それゆえ、相手は周知からペコペコされるのに慣れている。

▼あえて「進言」の形を取る

このような場合、クレーム状は相手にあえて進言する形を取る。「ウチは御社に対してこれを言う。なぜなら、こういうことが必ず複数起きていと思うから」「御社からの会社だったら、発注する側である側の関係からいって、他からそういうことを言われることはまずないだろう」といった具合だ。「私の本意ではないが」「こんなことは言いたくないが」などと相手と自社との板挟み状態にあることを匂わせるのはダメ。決定権がないと見なされ、相手から軽んじられるようになる。

▼ひるまず「真正面」から言う

お願いしすぎ、泣きつきすぎは最悪だ。主導権が向こうに移ってしまえば、こちらはさらに下手に出ざるをえず、相手はさらに増長する、という悪循環に陥る。ここは「ウチは他社と違う」ところを見せなくてはならない。言いにくいだろうが、ひるまずに真正面から言ったほうがいい。言いなりになっている他社とのコントラストが際立ち、優先順位のアップにも繋がる。

▼「解決策」をイメージさせる

納期遅れのような問題が頻発するのは、相手の社内問題解決の方法がないからだ。そこで、相手が解決策をイメージできるように持っていく。協力する体制を整え、解決に向けて動かざるをえないような状態に誘導するのだ。「なぜできないんだ」と相手を非難してもムダ。「こちらも新たに提案するから、とにかく担当の方に会わせてください。その人と一緒にやれる環境をつくってください」と、相手が「おい来るぞ。どうしよう」と慌てるくらい追い込む。こうすれば、立場は弱くとも主導権を取っている。そこまでする取引先も少ないから、相手も真剣さを汲んでくれて、こちらの評価を上げることに繋がる。

BAD



株式会社ダイス技研
営業部長 山本太郎様
平成 18 年 5 月 8 日
株式会社プレジ電器
営業部長 鈴木三郎
03(3456)XXXX

御社製振動モーター 納期の遅延の件

前略

1 日頃お世話になっている身として誠に申し上げにくいことなのですが、4月1日付書面に御社にご注文申し上げた振動モーター（品番NDS-VM006-117）300ケースが、納期から10日以上経過した本日午後至っても未だ納品が確認できません。

御社へは再三電話で問い合わせをさせて頂いていますが、なしのつぶてで、事態に何ら進展のないのが現状です。

2 上からも矢の催促を受けており、これ以上の延滞は信用に関わる重大な事態です。早急に何らかの措置を取らねばなりません。つきましては、至急弊社鈴木までご連絡を頂き、事情説明と正確な納期をお知らせ頂いたうえで、3 誠意ある対処をお願い申し上げます。

取り急ぎご通知まで。

草々

- 1 下手に出てペコペコするのは絶対にダメ。相手がますます増長するだけ。
- 2 相手と自社との板挟み感を匂わせるのもダメ。「あなたが困らなければいいの」と反論されるのがオチ。最悪の場合、決定権のない人と見なされ、後々相手にしてもらえなくなる。
- 3 「何らかの措置」という表現では、法的手段と
- 4 相手に落ち度があるとはいえ、これは犯罪者扱いしているかのよう。
- 5 これでは責めていると受け取られてしまう。この期に及んで、誠意も何もない。具体的にどうしたいかを伝え、解決策をともに考える方向に持っていくほうがいい。

GOOD



株式会社ダイス技研
営業部長 山本太郎様
平成 18 年 5 月 8 日
株式会社プレジ電器
営業部長 鈴木三郎
03(3456)XXXX

御社製振動モーター 納期の遅延の件

前略

1 4月1日付書面にて御社にご注文申し上げた振動モーター（品番NDS-VM006-117）300ケースが、納期から10日以上経過した本日午後至っても未だ納品が確認できません。

2 御社のような企業の場合、発注する側とされる側の関係上、クレームを受けることはまずないと拝察致します。しかし、こうした事態は頻発しているものと思われ、この問題を看過しては、御社に後顧の憂いを残しますし、また役職の方が正しいご判断を下せなくなる事態が必ず起こると思われまます。そこでご無礼を省みず、あえて申し上げにくいことをお伝えした次第です。

3 つきましては、当方が御社に参上し、山本様の力をお借りして問題解決したいと考えております。お会いできる日時を、もしご多忙であればどなたをお訪ねすればよいか、等をお電話ないしメールにて御指示願います。取り急ぎ。

草々

- 1 事実のみを述べる
謝ったり、責めたり、へりくだるのではなく、まず事実関係のみを明示する。
- 2 あえて進言する形を取る
「ウチは御社に対してこれを言います。なぜなら、こういうことが必ず複数起きていと思うから」「この問題をクリアしておかないと、大きな被害を被る」と理詰めで攻め、単に言いなりになっている同業他社とは違うことを印象づける。
- 3 解決策をともに考えることを提案
納期遅れのような問題が頻発するのは、相手の社内問題に何らかの問題があるから。そこで、解決策をともに考えることを提案し、相手が拒否できる状態に追い込む。解決策をこちらから提案できればなおいい。
- 4 真剣さをアピールする
「何とかしてくれ」と受け身でお願いするのではなく、「解決のためにこちらに行くからとにかく会わせてくれ」と、真剣さをアピールし、日時の指定を迫る。
- 5 意識的に主導権を取る
別の担当者名前も聞いておく。こうして、立場は弱くとも相手を追い込み、意識的に主導権を取っていく。納期遅れの場合、時間的に差し迫っていることも考えられる。先にメールを送っておいて、2時間くらい経っても相手から電話がなかったらこちらから電話するのも一案だ。