



『企業内防犯設備士よ、ソリューション発想を！』

パナソニック システムネットワークス株式会社
公益社団法人 日本防犯設備協会 常任理事 尾崎 宗弘



私はこれまで営業一筋でやってきたので、今回は「営業」の話をしたいと思う。

入社以来30年以上が経ったが、環境がどんどん変わるとともに、営業の呼び方も大きく変わってきた。単なる訪問（御用聞き）営業からルートセールス、そしてシステム営業、ソリューション、システムソリューションと横文字に変わり、どんどん文字数は増えたが一体何がどう変わったのだろうか？ずっと一貫して営業をやってきた私から言わせていただくと、実は営業の基本的なところはあまり変わっていないような気がする。

私は、営業マンの重要な能力は、①新規の得意先を増やせるか（顧客開発力）②価格をできるだけ下げずに商売を取れるか（価格交渉力）③得意先との関係を強められるか（顧客深耕力）の3つだと思う。これらの能力が身に付けば、きっと営業マンとしては一人前だと誰しもが認めてくれるはずである。しかしながら、「言うは易く行うは難し」である。

ところで、現在、防犯設備士の累計資格者数は平成25年4月1日時点で23,452名と聞いている。その中でも、企業内で活躍する防犯設備士はどれ位いるだろうか？その大半が防犯設備士としての知識を日々企業内で担当の業務に生かしてご活躍のことと思う。私も4年前に防犯設備士の資格を取得した企業内防犯設備士の一人である。

企業内防犯設備士の皆さんは、定年後に地域での役立ちも考えて資格を取られた方もいれば、現役の時から地域協会に入って現場に出てご活躍の方もいると思う。

そこで、今回は、企業内で活躍されている防犯設備士の皆さんに更に能力アップを図って頂ければと願ってお話しする。しかしながら、独断の部分が多いとは思うので、失礼があった節には何卒ご容赦願いたい。

私のように、メーカー系企業に所属する企業内防犯設備士の課題として次のことが思い浮かぶ。①ハードウェア中心に物事を考える。②防犯の知識が狭い（侵入窃盗に偏る）。③直接現場（顧客）の課題と接する機会が少ない等である。特に①に関しては、メーカーの宿命でもある。そこで、この課題を克服していく為に是非「ソリューション発想」をしてみることをお勧めする。

さて、先ほどの営業の話に戻る。まだ私が中堅の営業の頃に受けた外部の営業研修で記憶に残る話がある。それは、営業のスキルの発展段階は4段階に分かれるという話である。講師の先生いわく、第1段階：御用聞き営業、第2段階：ルートセールス、第3段階：問題解決型営業、第4段階：コンサルタントの4段階である。

単に営業経験を積むだけでは、なかなか第2段階から第3段階へは進むのが難しく、第2と第3段階の間に見えない壁（グラスシーリング）が有ることで、当時はなる程なあと感心し、早くこの壁を脱したいと思ったことを覚えている。

冒頭で、営業として必要な能力を①顧客開発力②価格交渉力③顧客深耕力の3つと申し上げたが、第3段階の問題解決型営業のレベルに到達するのに大事なことは③顧客深耕力を身につけていくことだと私は考えている。それが出来てはじめて今までいうソリューション能力を持ったレベルになれるのだ。

顧客深耕力とは、つまり顧客との関係を深めることにより、取引額を拡大することである。一見難しいことのように思えるが、一言で言えば、顧客の「困りごとを解決すること」である。ソリューションとは、業務上の問題点の解決や要求の実現を行うための情報システムと辞書に定義されているが、つまるところは「問題解決」のことである。お客様の困り事を正確に聞き出し、その解決策を提案することは、そもそも本来の営業の使命だと思う。しばしば営業の陥る欠点は、自分に都合の良いように考える、自分の会社が提供できる商品の事しか知らない、自分（営業部門）の利益のみ考えることである。企業内防犯設備士の悩みも案外その辺にあるのではないか？

自分の会社で扱う商品で解決できなければ、あまり深入りしない。何とか無理やりにでも自分の会社の商品に結びつけて、わかってはいるが顧客の困りごとの根本解決にならない提案をしてしまいがち。しかし、真にソリューションを考えるのであれば、コストは最低限の物にし、出来る限り顧客側の運用で解決できる方が顧客には喜ばれことが多いのだ。本当に営業マンや企業内防犯設備士が真価を發揮できるのは、顧客の信用が得られた後であることを十分に理解しておくことが重要である。

顧客のレベルに応じ、少しづつ段階を上げて商品やシステムを使いこなしてもらうことで、顧客の導入メリットは高まり、顧客の信用ができる。そして信用が更に積まれていくに従って取引の規模や金額は増えていく。その様に継続できる関係を構築することで、新規顧客であった所が、いつしか重要得意先に変わる。何故なら顧客の問題解決要求は無限大であるからである。

現在、私の所属する防犯設備士委員会では、平成27年度を目標に防犯設備士のテキストの全面改訂を検討している。テキストの全面改訂により、従来の侵入窃盗を中心とした防犯知識を更に時代のニーズに応じた広範囲なものにできるよう取り組みたいと思っている。そしてハードウェア寄りの内容からソフトウェア的な要素も充実させて、防犯のことなら全般的に答えられる防犯設備士を育てる方向を目指している。

最後に、企業内防犯設備士の皆さんには是非とも協会の各委員会への積極的な参加をお願いしたい。外部の人たちと最新の防犯知識を共有し、現場で起こっているリアルタイムな課題解決と一緒に考えることこそが、究極のソリューション発想に繋がるものと思う。企業内防犯設備士が現役の内にもっと研ぎをかけ、将来は職業防犯設備士として、社会的な地位を得て活躍出来る一助になればと、私も引き続き理事として頑張って行きたいと思っている。