



どんな人も企業も、当たり前のことを当たり前にするのは当然のことと考えている。しかし、当たり前のことを何の問題もなく遂行していくことは、意外と難しいものだ。

身近な例でいえば、金融機関の行職員が金融経済系のビジネス書を毎日読むことは当たり前かもしれないが、経営者が同様の書籍を毎日読むのは当たり前ではないだろう。

具体的に質問する

本ケースのようなひと言を言われたら、担当者は「社長にと

ウチは当たり前のこと
当たり前
やっているだけだよ



ひと言①

ってどんなことが当たり前のことなのか。「業務上、御社にとって当たり前だと思われることは具体的に何でしょうか」「業務を遂行していくうえで、当たり前にするための仕組み、マニュアルのようなものはありますか」「事業はヒト・モノ・カネといわれます。社長はそれぞれどんなことが当たり前のことだとお考えですか」などと聞いてみよう。

経営者は、その業界・業種の中で長年事業を継続しているわけだから、自社の当たり前が、実はすごいということを認識していないことも多い。金融機関の担当者としては、具体的にはどういふことがあるのか質問することで、経営者も気付いていなかった取引先の良いところを引き出せる確率が上がる。

ポイント!

どんな取組みを当たり前だと考えているのか具体的に聞き出す

当たり前すぎて見逃していることも!?

このようなヒアリングを行い良いところを引き出そう

上田真一 銀行取引コンサルタント

取引先の良いところを引き出すためどんなヒアリングが必要か解説する。

1 取引先のこんな当たり前が実は良いところになる!



経営者の仕事とは、自分なりの判断基準を持ち、事業に関するあらゆることを決定していくことである。その過程において発生した課題に対し、どのような解決策を打つべきか模索し、実行していく。言い換えれば、経営者は自社の「悪いところ」を探し出し解決していくことに注力しており、そのような思考回路になっていると、自社の良いところが見えなくなってしまうがちである。

そこで以下では、経営者は気付いていないものの、実は良いところとなる具体例を2つ紹介し、どのようにヒアリングすればよいのか考えていく。

お客様から支持される理由が良いところに

①老舗企業である

取引先が老舗といわれる企業なら、長い間お客様から支持されてきたはずだ。そうした取引先は何となく支持されてきたのではなく、必ず支持されるだけの理由がある。

お客様が求めるものは、時間の経過とともに変わっていく。そのような嗜好の変化に合わせて、取引先も変化していくことが生き残りの絶対条件であり、強みとなるのだ。

担当者としては、「伝統は革新の連続」とよくいわれます。良い伝統を守るだけではなく、時代の変化、顧客嗜好の変化に合わせて、企業も変わることが求められています。御社で何か具体的な取組みをされていれば、教えてください」と聞いてみて、良いところを引き出してほしい。

金融機関に話せるような特別な取組みはないかなあ



ひと言②

金融機関に話せる特別な取組みはない——この発言については経営者が謙遜して言っているケースと、金融機関にあまり話したくないというケースで対応が分かれる。謙遜して言っているなら、ケース1のようにヒアリングを行う。

後者については注意が必要で、中小企業は金融機関から資金を借りる立場なので、金融機関の担当者が思っている以上に警戒感を持っていることがある。その場合、「素直に話して今後の借入れに不利益があつてはいけない」との気持ちが働

ポイント!

経営者に警戒心があればまず担当者が胸襟を開き距離感を埋めよう

②大手企業と長年取引している
大手企業との取引は中小企業にとって取引条件（契約金額、売掛期間等）が不利なケースが多い。一方で大手企業から信頼され受注できているということは、他社には代替できない強みがあるのかもしれない。

担当者は「大手企業と長年取引されていますが、他社では作れない（売れない）強みが御社にあるのではないですか」と質問してみよう。すると、金融機関が気付いていない優位性を発見できるケースがある。

また、大手企業との取引がある企業は、信用力が高く評価される傾向がある。そのことが、取引先のブランド価値を高め、顧客基盤の強化につながっていることもある。

次ページからは質問をしたとき経営者からよく聞かれる回答を挙げ、そこからどう踏み込んで良いところの発掘につなげればよいのか解説する。

大きな話から聞く

次の段階としては「御社とは違う業界ですが、〇〇業界では今こんな取組みをやっているそうです。御社を含めた業界全体では、どんなことが課題で、他社さんはどんな取組みをされているのでしょうか」と、大きな話からヒアリングを行おう。こうすれば経営者も徐々に自社の取組みを話してくれるようになる。