

2024年9月 事業承継支援コンサルティング研究会 事例問題

I コンサルティング業務の顧客獲得

あなたは事業承継支援に取り組もうとする士業です。しかしながら、事業承継支援を行った経験は、まだ1回しかありません。

先日、金融機関の営業担当者からの紹介を受け、お客様との初回面談に臨みました。信用金庫のルールによれば、事業承継支援の専門家として紹介された場合、自由に営業し、コンサルティング契約を取ってもよいことになっていました。

初回面談では、専門家としての過去の実績（商店街支援、セミナー講師など）を説明し、研究会等で学んだ事業承継税制を詳細かつ丁寧に説明し、自分が最適な支援者であることをアピールすることができたと感じています。しかし、お客様から2度目の面談の依頼はありませんでした。

後日、仲間との飲み会で、先輩の小黒氏（中小企業診断士）と一緒にになり、コンサルティング業務の営業活動について話をする機会がありました。

小黒氏：「最近どうですか？事業承継支援の仕事には取り組んでいますか？」

あなた：「金融機関からお仕事を紹介してもらう機会が増え、先日も板橋区の製造業のお客様をご紹介いただいたんですよ。将来の相続税に関してアドバイスしました。」

小黒氏：「そうでしたか、コンサル契約を獲得できそうですか？」

あなた：「それが2回目の面談の依頼は無く、契約は入りそうにないです。」

小黒氏：「そうでしたか、士業であっても、コンサル業務を販売するサービス業ですから、契約を獲得して稼ぐことができなければいけませんよ。」

あなた：「コンサル業務は目に見えないサービスですよね、お客様は、報酬を支払ってくれないのです・・・。」

小黑氏：「手続き実行の支援まで踏み込んでいけば、高額の報酬を得ることができますよ。まあ、慣れないうちは、公的機関の専門家派遣の仕事を通じて経験を積みなさい。」

あなた：「なぜ私に契約が獲れないのでしょうかね・・・？」

小黑氏：「契約を獲得することは、セールス活動そのものです。契約獲得のポイントは何だと思えますか？」

あなた：「それはもちろん、事業承継に係る専門知識でしょう。私は、民間資格ではありますが、●●アドバイザー、●●スペシャリストという事業承継に係る資格講座を受講しました。これらをアピールすることではないですか？」

小黑氏：「コンサルティング業務そのものを売り込んでも契約は獲れませんよ。それよりも、お客様の心をつかみ、お客様から好きになってもらうことですよ。事業承継支援の専門家としてではなく、人間として好きになってもらうことです。」

あなた：「うーん、でも私は内向的な性格で、会話が苦手なほうでして・・・、どのように会話を進めればいいのでしょうか？」

小黑氏：「難しい話をする必要はないです。最近のニュースをネタにして雑談

すればいいですよ。自分の経歴を自慢したり、いきなり商談を始めたりしてはいけません。お客様の関心事を調べておくんです。会社の事業内容、お客様の業界のことが書かれた新聞記事など、雑談のネタを準備しておいてください。」

【問1】 小黒氏は、自ら契約を獲得するためには、サービスそのものを売り込むのではなく、お客様の心をつかむために雑談することがポイントだと言います。これはどういう意味でしょうか？

あなた：「私は会話が長続きしないんですよ。会話を弾ませることが苦手なんですよ。」

小黒氏：「お客様との会話で、自分から話す必要なんてありませんよ。お客様の話しを徹底的に『聞くこと』が重要です。そのためには、とにかく『質問』を投げ続けることです。」

【問2】 小黒氏は、会話を弾ませるポイントは『質問』にあると言います。お客様は、どのような質問をされたら喜んで回答されるのでしょうか？