

#### 第4章 : 1日200件のテレアポ ～逃げる黒田と努力する明智～

##### ●黒田

織田リフォームに入社して2週間が経った。

今は、営業部に配属になったオレと明智は1日中テレアポを続けている。他の4名は施工部が2人、総務部が1人、企画課が1人だ。

俺たち営業部の新人は毎日200件のコールがノルマとなっている。

200件の電話は精神的にしんどい。何せほとんど断られるのが当たり前だ。「アポはとれなくてもいい」というのはせめてもの救いだったが、それでも毎日200人から断られ続けるのも楽じゃない。200件の内、120件は露骨に嫌がられているのが電話越しに分かる。「リフォーム…」と言っただけでガチャリと切られることだって珍しくない。

このテレアポ修行は織田リフォームの営業部員全員が通る道だそうだ。去年の木下さんたちはもちろん、中途入社した前田さんも入社後しばらくはテレアポ三昧だったらしい。

今の時代、業界でもネットでの広告が増えてきているが、テレアポに力を入れているのは織田リフォームがバリアフリーを得意にしているからだ。

テレアポのリストは70歳以上の高齢者がいる世帯と、40代以上の方が世帯主で比較的古い家を持つ世帯。リフォームというと飛び込み営業も大きな営業手段だけど、悪徳業者が横行してイメージが悪いため、織田リフォームでは行っていないそうだ。それはラッキーだなと思った。電話でもこんなにしんどいのに、対面で断られるなんて…想像するのも嫌だ。

テレアポなんてほとんど成功率しない。

1件断られるたびに気が沈み、次のダイヤルを回すまでの時間は伸びる。

隣の明智の電話が開いていると見えると、「なあ明智…今の人さあ…」「オレ、さっき『こんな電話して恥ずかしくないのかッ』って言われちゃったよ」と被害自慢をしたくなる。明智も初めは同じように話に乗ってしてくれたけど、オレを避けたいのか、段々と間をおかずに電話をしていくようになった。

この期間でオレには素晴らしく上達したことがある。それは「先延ばしする言い訳」だ。上達したいとは思わないけど、自分の心に素直に従っていると、知らずに上達していった。はじめは「今はお昼の時間だからまずいよな…」とか「今はたぶん買い物している時間だ

ろう」くらいだったけど、上達すると、そこまで考える必要はないだろうと言うところまで考えられるようになる。

「たぶん今はミヤネ屋の時間だから電話はまずいだろう」とか、テレビ番組の間の時間でも「今はいいタイミングか？いやこの時間だからこそトイレやふろ掃除をしている人もいるはずだ」とか。

さすがにここまで考えていけば、電話をかける時間なんてどこにもない。ただ、電話をかけたくない言い訳だった。そんなことは分かっている。分かっているけど断られるのは怖い。かけなければならぬ事実とかけたくないホンネ。この 2 つの心が対立すると、オレはいつもホンネを応援してしまう。

となりの明智を見ると、間髪入れずに次々と電話をかけている。もちろんオレと同じように断られているのだけが、お構いなしにかけて行く。

「アイツには人間の心が無いのか…電話ばかりかけて、ロボットみたいだ」

しばらくすると、ときどき明智の席が空く日が出てきた。アポが取れたら先輩営業マンと施工担当の 2 人で訪問をするのだけど、自分でとったアポイントには同行していけるからだ。その間はテレアポからも解放され、しかも営業の現場を体験することができる。

明智に先にいかれた気がした。

「なんであいつが…60 社も受けてようやく内定をもらったようなやつが…」  
たまたまだよ、とオレは言い聞かせた。

そして、オレは新たなワザを身につけた。

電話だけして繋がらなくてもリストに「×」をつけるワザだ。本当は繋がらなかったときは「△」で、「×」は繋がって断られた時にしかつけてはいけない。ここで使うのが「1 人通話そぶり」だ。相手が留守電でも、しゃべって断られているフリをして「×」をつける。自慢じゃないがかなり上達した。

だから、200 件の通話ノルマに対して、実際につながっているのは 120 件程度。それでも十分すぎるほど、精神的にはきつかった。

「この場から逃げたい」と何度も思った。

毎日、終業時間が待ち遠しかった。18 時が来るとすぐに帰り支度をして会社を出るようになっていた。

「オレは何をやっているんだ」という罪悪感と、

「何でオレはアポが取れないんだ」という劣等感。

さらに「なんで明智ばかりうまくいくんだ」という怒りも生まれた。

その怒りはおおきな勘違いを産み出す。

「きっとリストが悪いんだ。木下さんが俺に悪いリストを渡しているんだ」

=====

## ●木下

明智はマジメ。黒田は不マジメ。

この1週間の態度を見ていれば、新人教育が初めてのボクにもそれくらいは分かった。

成果にも差が出てきて当然と思える。

初期研修が終わると、ボクは営業部に配属になった2人を見ることになっていた。

それにしても心配なのは黒田の方だ。

終業時には、日報と一緒にその日使ったリストを提出してもらっている。黒田のリストはいつもきっかり200件だけど、ノルマ分はしっかりと「×」がついている。これだけ掛けていれば、1~2件くらいはアポが取れてもおかしくない。すでにそれだけの数はこなしているはずだった。

「まさか、黒田数をごまかしているんじゃないか・・・」

ボクはそんな疑いの気持ちを持ってしまった自分が嫌で、すぐに「信じよう」とその気持ちを打ち消した。

『Hな経営』の85Pにはこう書いてある。

-----  
もし3歳の子が、できないことをいきなり叱られたら、2度とそのことに取り組まなくなるに違いない。好奇心の芽を育てるには、褒めなければならない  
-----

黒田は営業を始めたばかり。営業に関しては子供同然だ。  
まずは褒めて伸ばさなければならない。ボクはそう思った。

そうは思うけど黒田は努力していないようだ。あれでは伸びるわけがない。  
褒めてあげたいけれど、褒める所がなかなか見つからない。  
ダメなところを見つけるのは簡単なのに。褒めるのは難しい。

初期研修で「努力の定義」はアッシュ平川さんの講義で教えてくれたが、もう忘れていたようだった。黒田を見ていると、この後が心配になる。でも、どう伝えていいのか分からない。「黒田くん、君は努力してないね」と言ったってムカつくだけだろう。

ある時、黒田が怖い顔をしてボクの席に向かってきた。

「木下さん！ オレのリスト悪いんじゃないですか？」

黒田は自分の実力ではなくて、リストが悪いから成果が出ないのだと思っているようだ。  
ボクは、先日のギモンを解消させるつもりでカマをかけてみた。

「黒田くん、今日は何件つながった？」

その瞬間黒田の表情が変わった。  
どうも気まずい内容らしい。本当に数をごまかしているのかもしれない。  
黒田がそのまま自分の席に引き下がろうとしたところを、ボクは引き留めた。

「黒田くん。リストには運もあるよ、もしかしたら明智さんの方がいいリストだったのかもしれないね。試しに明智くんと取り替えてもらったらどうだい？」

「え、いえ…別にいいですけど…」

強く言ってこない黒田。ボクは明智にリストを交換するよう指示をした。  
明智も交換には何とも思っていないようだった。

=====

●黒田

明智にリストを交換してもらってテレアポを再開するが、やはりアポはとれない。  
明智は、リストをあまり気にすることなく淡々と電話をかけ続ける。  
そして、またアポを取った。

「それ！オレのリストだぞ」と言いたかったけど、さすがに大人げないと思い、悔しきは胸に留めた。

そして終業時刻が過ぎ、日報を書いて提出すると木下さんに呼び止められた。

「黒田くん、ちょっといい？」

オレは終業後にまでいろいろと言われるのが嫌だ。説教なら時間内にして欲しい。いつもオレは終業時刻になるとすぐに日報を書いて退社していた。一步会社を出ると何とも言えない開放感を感じられるんだ。

オレはたぶん不満そうな顔をしていたと思う。  
木下さんに連れられ別室に行くと、予想通りのことを聞かれた。

「今日リスト交換してみてどうだった？」  
「どうだったって、見てたら分かるじゃないですか！」

思いのほか声が大きかったようだ。  
大きな会議室にオレの声が響いた。

「そうだね、悔しい？明智さんに負けて」  
「何言ってるんですか！別に負けてないですよ!!」

「明智に負けている」それだけは思いたくなかった。  
木下さんの口からもそれだけは言って欲しくなかった。唇をグッと噛んだ。

木下さんとの話を終えて席に戻ると、明智はすでにいなかった。  
オレもすぐに荷物をまとめて会社を出た。

「研修を思い出してみたらどう？アッシュの平川さんは何て言ってたっけ？努力の定義。明智さんは自分なりにやっているみたいだよ」

木下さんから言われた言葉を思い出すとむしように腹がたった。

「なんだよ、明智だってすぐに帰ってるじゃないか。努力なんてしてないじゃん。木下さん何言ってんだよ…」

ムカムカしながら駅まで歩いていると、駅近くのカフェに明智がいるのを見かけた。明智は書類を出して何やら書きこんでいる。そして、カバンの中をもぞもぞ探ると、本らしきものを取り出した。

「読書好きな女の子はミステリー小説かな」と少し馬鹿にしたように見ていたが、その気持ちはすぐにかわる。本は予想していたようなものではなかった。文庫本より少し大き目、ビジネス書だった。

【テレアポを成功させる 20 のコツ】そんなタイトルの本には、付箋がいっぱい貼られている。そして明智は自分の書類を見ながら、また何やら書きこんでいた。

ショックだった。

明智は明智なりの努力をしていたのだった。木下さんが言っていたのはこのことだったのか。オレは全く何もしていない。これじゃ差が出て当然かもしれない。認めたくはないけれど、それは認めざるを得ない事実だった。

オレはしばらくぼ～っと明智を見ていた。

空はもう暗い。孤独に輝く月に、黒い雲が覆いかぶさろうとしていた。

=====

## ●木下

今日は黒田はどんな顔して入社するのだろう。

すっかり晴れた朝、ボクは昨日の言葉を思い出しながら、会社へ向かった。

「ちょっと言葉が悪かったかなあ」

あの時の黒田の表情は印象的だった。  
苦い青汁を初めて飲んだような顔をしていた。

会社につくと、既に黒田が席に座っていた。

「お、黒田くんおはよう」  
「おはようございます！」

黒田の挨拶は力強い。何があったのだろう。  
そして、黒田の手元には一冊の本がある。

### 『テレアポ成功術』

黒田も何か気付いたのだろう。  
ボクは嬉しくなった。

席に着くと黒田が声を掛けてきた。

「木下さん、昨日木下さんが言ってたこと、思い出しました。  
努力とは『物事を上達するために使った時間の長さ』ですよね！」

ボクは、その場ではただ嬉しさばかりを感じていたが、しばらくすると「これはボクの指導がうまくいったんじゃないかと」と思えてきて、1人ほくそ笑んだ。

ここは褒めどころだと気付いたのは、さらに時間が経ってからで、とりあえず「黒田くんなかなかやるね」と褒めてみたが、黒田は何のことかよくわかっていないようだった。  
褒めるのはやっぱり難しい。