

◆黒田さんの実直さ

黒田さんは大学を卒業後、住宅関連業界に就職し、新規開拓の営業をしていました。工務店に飛び込み、自社の製品をPRし、大工さんの悩みを聞き出させると、その解決策を提案します。宿題や要望をいただければ、それに応えるという地味な営業活動を2、3年続けると、お客様との信頼関係ができあがり、ようやく本格的な取り引きが始まります。黒田さんは、この地道な活動から顧客との関係を作る営業にやりがいを見出していました。ある時に、ふっと疑問が浮かびました。それは、新規開拓営業と既存顧客営業の分業制が完璧に敷かれているため、工務店から営業担当は黒田さんをお願いしたいとの要望をいただいても、受け入れられないというジレンマに陥ったことでした。黒田さんは、「自分の支援をお客様がお求めになるのなら、一生かけてでもこの要求にお応えしたい」との思いが強かったのですが、営業方針に反する行動もとれず、悶々としていたのです。

このタイミングに、生命保険の営業という職業が自分の目の前に浮上したのだそうです。自分が勉強した専門知識がお客様のライフワークの充実に結びつくことが、生命保険の営業を試みようと考えた第一の理由。そして、最大の理由は、担当替えがないことでした。担当したお客様のために一生涯関わっていける。黒田さんの悶々を晴らせる条件が、生命保険の営業には備わっていたのです。

黒田さんは、転職2年目までは顧客数も増加し、順調な滑り出しでした。しかし、俗に言われる3年目の壁に突き当たりました。顧客数がパタリと伸びなくなってしまったのです。生命保険の営業は実績管理が厳しく、数値が伸びなければ、収入も激減します。一般的には、この3年目の壁を乗り越えられず、退職する人も多いのですが、黒田さんの脳裏には“退職”の二文字は浮かばなかったそうです。それは、保険の契約に当たりお客様と「一生涯のお付き合いをしましょう」との約束をしていたからです。この約束を守るには、黒田さんは一生涯、保険営業の仕事をしなければなりません。業績が伸びないから、収入が減るからという理由で退職するなんてことは、微塵も考えられなかったのです。

黒田さんがこの壁を乗り越えられたのは、先輩から次のようなアドバイスをいただいたからなのだそうです。

それは、「始業の2時間前に出社しなさい」ということでした。

毎日、7時に出社せよ。そうすれば、全てが解決するとアドバイスされました。実直な黒田さんは、このアドバイスを守り、毎朝7時に出社しました。2時間前に出社して、まず感じたのは、自分にはこれとやってやる仕事がない、ということでした。丁寧に掃除をしてもまだまだ時間が余ってしまう。そこで、黒田さんは、オフィスに届く朝刊に目を通し始めました。朝日、読売、産経、毎日の四大紙に加え、日経新聞を毎日読みました。そしてしばらくすると、黒田さんは、「新聞を読んでいるだけでは、お客様のために何も役立っていない」と、気づきました。「お客様のためになることに時間を使えないのだろうか」と

の自問自答から、お客様にバースデーカードを贈ることを思いつきました。当時、約500名の担当顧客数でしたが、ひとり一人に手書きのバースデーカードを贈り始めました。そうすると、「〇〇さんは、糖尿病の持病があったけど、体調は大丈夫かな」とか、「▽▽さんは、2年前に首を痛めたと言っていたけど、その後の経過はどうか」という風に、お客様の気になっていたことが次々に思い浮かぶようになりました。そうすると自然に、「お元気にしていらっしゃいますか」との様子を伺う電話をする本数が増えだしました。

2時間前出社、バースデーカードの送付、ご様子伺いの電話に打ち込んでみると、3年目の壁が意識から消え、顧客数が順調に増えだしたのでした。

黒田さんは、それ以来2時間前の出社を継続し、今日に至っています。

#### ◆黒田さんが大切にしているキーワード

座って半畳、寝て一畳

人間に必要なモノは、所詮、座っていれば半畳分のスペース、寝ても一畳分でしかない。だったら、人の役に立てるのであれば、そのことにコツコツと取り組んでいく。

※身長が190cmの黒田さんならではの、キーワードです。

#### ◆黒田さんのコツコツ（継続していること）

毎朝、7時出社（5時30分起床）

バースデーカードの送付（現在は、約1800名の顧客へ発送。1日平均では約5名）

#### ◆黒田さんのパワー〇〇

朝日を見ること、浴びること。

#### ◆平堀が感じ取った黒田さんの凄さ

黒田さんの凄さは、すでに弊社のホームページ“組織作りに役立つレポート、Vol.10、バースデーカード1800枚”にて紹介済みですが、今回、改めて取材させていただきました。それは、東北大震災が発生した際に、黒田さんの顔が浮かんだからです。何故かという、2004年の新潟県中越地震では、発生直後に自家用車を飛ばし、現地に駆けつけたという、黒田さんのエピソードを聞いていたからです。黒田さんのことですから、おそらく東北にも行っているのだろうなどの思いをはせながら、3月末に本企画の取材を申し込むメールを送信すると、案の定、「ただいま、東北にいるのでしばらく帰れません。取材は、次回以降でお願いします」というメールが返ってきました。

黒田さんの行動力、持続力は折り紙つきです。今回の取材でも、毎朝7時出社を実直にといいますが、ある意味、愚直に続けている黒田さんの実態に触れて、清々しい感動を覚えられました。黒田さんの話しっぷりをそのまま表現すると、「私は人様にお話しできるようなことは何もしていません。ただ、先輩にアドバイスをいただいたことを続けているだけでし

て」みたいな感じでお話しされていました。

毎朝7時に出社をする。その内に、お客様のために何もしていない自分に気づいた。何ができるだろうかと考えたら、バースデーカードを思いついた。ただ、それを続けているだけなんです。というようなニュアンスです。

黒田さんの仕事に対するポリシーは、“一生涯おつき合いです”です。一生涯という言葉には、重みがあります。保険の仕事を通じて、お客様が大病を患い入院したとか、時にはお亡くなりになるとか、色々な災いにも遭遇します。黒田さんには、仕事とといいますか、契約とといいますか、そういう範疇を超えて、出会った方と“一生涯おつき合いです”という覚悟が備わっています。ですから、これまで発生した震災でも現地に駆け付けているのでしょう。

#### ◆黒田さんのプロフィール

職業：ライフプランナー、ファイナンシャルプランナー

所属：ソニー生命保険株式会社 横浜ライフプランナーセンター第1支社

#### ◆ライフプランナーってどんな仕事？

ライフプランナーは、経済・金融・税務などに関する幅広い知識と豊富な経験を持ち、お客さまのことをよく知っている、ファイナンシャルコンサルタントになります。お客さまの現状と将来のさまざまなデータを検証・分析し、オーダーメイドの保障プランをご提案する。これは第一章にすぎず、日々変化し続けるライフスタイルや社会保障制度などにすばやく対応し、日々フォローを続けていくことが必要になります。また、顧客の意向を最大限かつ正確にくみ取れるヒアリング力や、顧客が不快感や抵抗感を持たずに相談できる人柄、正義感などをもち合わせ、顧客からの信頼を得られなければ行えない仕事である。この仕事を行うためにはファイナンシャルプランニング技能士（FP 資格）やファイナンシャルプランナー資格（AFP 資格・CFP 資格）等の資格取得が望ましい。

#### ◆ライフプランナーに求められる能力

対人感受性：相手の気持ちを感じとる力

ホスピタリティー：思いやりを行動に移す力

専門知識：ファイナンス全般にかかわる知識