

Profile

中小堅企業向けSierにて多くのクライアント開拓業務に従事。2008年ナレッジスイート株式会社（旧ブランドダイアログ株式会社）に入社。地方自治体他、大規模導入や業務提携を実現させ、2010年ソリューション本部グループマネージャーに昇格。2011年よりKDDI株式会社へOEM提供しているKDDI Knowledge Suite推進担当マネージャーとして全国の法人への導入を加速させ、2014年執行役員に就任。

●好きな言葉（モットー）：
「四耐四不」
「照千一隅此則国宝」
「吾唯足知」



トップセールスの仕事術

vol. 4

Interview With 江戸純哉さん

ナレッジスイート株式会社 執行役員
CRMビジネスユニット ソリューション1部 部長

過去最高の年間ストック1.7億円を受注する営業テクニックの極意とは!?

SFA・CRMといわれる営業支援システムを取り扱う、ナレッジスイート(株)。営業情報の蓄積・共有・活用の強化を図り、顧客との関係性向上や売上&営業効率アップを実現していくツールを、江戸さんは商材としている。江戸さんの今期ストック収益は、過去最高の年間1.7億円の受注が確定。そんなズバ抜けた営業成績を叩き出す、営業テクニックに迫ってみた。

社

内では江戸さんの業績は他を圧倒する数字になっている。

2014年当時は、他の営業マンによる平均受注件数が「年間20件」のところ、江戸さんの受注件数は39件。なんと通常の営業マンの倍だ。しかも件数が多いだけでなく、客単価も12名の営業マンの中で1位であり、全体の売上の38%を江戸さん1人で獲得していた。

顕在客との商談のチャンスは3回

江戸さんは営業活動で、あるルールを自分の中に設定している。それは、「3回の商談で、受注できそうにない顧客に対して、深追いしない」というルールである。これまでの経験から、3回以内に結論が出た顧客については受注率が70%以上と高く、逆に4回を超えると、その受注率は極端に低くなるそうだ。そして、3回以内に結論が出るか否かは、3回の商談を終えてから見極めるのではなく、初回面談で概ね判断できると、江戸さんは話してくれた。

江戸さんが最初に会うのは、会社の

にしようとする顧客に対しては、「導入において期が熟すことはないこと」「導入を成功させるフォロワー体制があること」を伝え、決められない見込み客の『決断』の手伝いをしている。

潜在客に対してはあえて他社製品の良さを伝える

将来顧客になる見込みのある潜在客へは、顕在客とは違った接触方法を江戸さんは使うそうだ。それは、売込みを行わずに良き相談者として、理解してもらおうように努めること。そのためには、「その分野（営業部門が使うシステム）の専門家」として認識してもらうことが大切である。一般的な業界知識はもちろん、あえて「他社製品の良さ」なども伝えることで、業界の隅々まで精通していると認識してもらっているという。

他社製品の良さを伝える提案は、「今聞いているお話だけで考えると、○○社の製品が適していると思います」というように、シンプルかつ明確に伝えられているそう。顧客が口にした問題の一つをピックアップして、その問題を解

特性上、システム部門や総務の方がほとんど。次の面談で、経営層もしくは営業部トップとの接触が図れる段取りがつけば、3回以内で結論が出る可能性が高いと判断しているそうだ。

おそらく初回の面談後に、すぐに別部門を紹介してもらえらることは、すでに営業の問題が顕在化しており、その顕在化した問題が全社に共有されているからだと推測できる。

「全社に共有されている問題は深刻問題」を早く解決したいと考えている。すでに顧客となっている顕在客」という論理が成り立つのだ。

2回目の商談で経営層や営業部門との接触が図れば、積極的な提案を試みる。3回以内に商談を決める、という考えがあるからだ。事前準備をしっかり行い、「ご質問いただいた件は次の商談で…」とならないよう、万全の体制で商談に挑むそうだ。

顕在客に見込み客の中には決断を先送りしようとして、「導入時期が早いのではないか」「本當にうまく運用していけるのか」と悩むパターンもある。漠然とした理由で決断を先延ばし

消するために最も適した製品を伝えていくという。

本當に必要なになったときに声をかけてもらえるか

他社製品の良さを語るという話を聞いて、そんなことまで話しても大丈夫なのかと思った筆者は「その製品に魅力を感じて購入してしまったらどうするのか」と江戸さんに質問してみた。

すると江戸さんは、「買う気がない人に、いくら他社製品の良さを伝えたところで、買わないものは買いません。そんなことより、他社製品にまでも熟知していると認識してもらったほうが、後々メリットになるんです」という。

どんなメリットがあるのかと続けて江戸さんに尋ねてみると、「本當にSFAを検討する時期に、私に連絡が届くようになるんです」と話してくれた。なるほど。確かにそうかもしれない。見込み客の立場になれば何となく想像できる。他社の製品まで熟知しているという側面を見せられれば、その営業担当者は最も自分に合った商品を提供してくれるという思いを顧客は抱くは