

経営者のタイプ別

# 一筋縄ではいかない経営者とは こうコミュニケーションをとろう

ここでは、少々クセのある経営者と円滑なコミュニケーションをとるポイントを解説する。

櫻沢 健

タイプ① 常に忙しく、話をあまり聞いてくれない経営者

## 支店長の口利きを突破口に コミュニケーションを始める

**話** を聞いてくれないというこ  
とは、担当者は経営者側か  
らの依頼事項を一方的に受け入れ  
ているだけのパターンだ。経営者  
は自分の用事だけを済ませ、それ  
で終わってしまったっている。よくあ  
る経営者像ともいえる。

だが、「忙しい」といっても、  
本当に四六時中忙しく働いている  
だろうか。実は、支店長との面談  
では会話をしているはずだ。でも  
担当者とは話さない。

この場合は、支店長の力を借り  
ることが最短の解決策である。す  
なわち、支店長の口から「支店を  
代表する担当者として、よろしく  
頼みます」と経営者へ明言しても  
らうことだ。お墨付きを得ること  
で、経営者の「天の岩戸」は少し  
開けやすくなるはずだ。

情報源として役立つことで  
存在感をアピール

支店長の口利きは最初の突破口  
としては有効だが、継続してコミ  
ュニケーションをとるには、やは  
り担当者の能力が必要だ。このタ  
イプの経営者には、支店長が話題  
にするような、高度な話題に触れ  
ることをお勧めする。当然、自分  
が話したい本題は後回しだ。

支店長がする話とは、例えば自  
行庫の方向性や経済のトピックス  
等だ。まず、経営者に「この担当  
者は、なかなか情報源として使え  
るな」と思われるよう、自己研鑽  
に励もう。

▼こんなトークを展開しよう  
担当者「メガバンクの決算見込み  
をご覧になりましたか。やはり収



益ダウンだそうです。地銀・信金  
はさらに厳しそうです」

経営者「マイナス金利の影響は相  
当あるのかね」

担当者「足許では円円スワップは  
5年までマイナスです。これでは  
利ザヤ稼ぎはできないですね」  
経営者「でも貸出は伸びているん  
だろう」

担当者「融資は金利だけではない  
ですから。一度、しっかりとご提案  
をさせていただきますか」

タイプ② 話好きで会話は盛り上がるが、本題をはぐらかす経営者

## 自分が話したい時間を明示し 本題は書面を交えて伝える

**コ** ミュニケーションとは、自  
分の言ったことが相手に伝  
わって初めて成立する。どちらか  
が一方的に主張するだけではコミ  
ュニケーションとはいえない。会  
話好きではぐらかし型の経営者に  
は、3段階のステップが効果的  
だ。

あらかじめ用意した  
書面に沿って話をする

①時間を区切る  
話したがりの人に話を止めさせ  
ることは困難で、担当者は我慢を  
強いられる。そこで、まずは面会  
の最初の段階で次の予定時間を宣  
言しておく、相手に時間感覚を認  
識してもらおう。

はぐらかし型の相手には、あら  
かじめ話を聞いてもらいたい時間  
を指定する。例えば「重要な話で  
10分間いただきます」と言ってお  
けば、相手は「どんな話だ」と身

構えるだろう。

ただし、時間を区切っただけで  
このタイプは攻略できない。結局  
は時間を忘れて話し続けたり、常  
套手段ではぐらかされたりするは  
ずだ。

②ディスカッションペーパー

はぐらかし対策は、モノに頼る  
ことが効果的だ。この手の相手に  
言葉で伝えるのは難しいため、あ  
らかじめディスカッションペーパ  
ーを作成しておく。自分の話を聞  
いてもらう時間が来たら、おもむ  
ろに提示してみよう。その後の会  
話は、ペーパーに沿って粛々と進  
めればよい。

これでも相手ははぐらかさそうと



するだろうから、逃げられないよ  
う注意しよう。

③確認

最も重要なのは、必要事項を伝  
達した後の確認を忘れないこと。  
つまり、「追いつきをかける」こ  
とだ。通常の経営者であれば、伝  
えたことはその場で認識してもら  
えるが、話好きの経営者の場合  
は、会話が流れているため、十分  
へと話が流れているため、十分に  
咀嚼できているとは限らないから

だ。  
したがって、帰店後に改めて確  
認の電話もしくはメールをしてお  
くとよい。それにより経営者の頭  
にもインプットされやすくなる。  
帰店後が難しければ、翌日でもよ  
い。必ず話した内容を確認するこ  
と、これが成約への重要なカギと  
なる。

▼こんなトークを展開しよう  
担当者「次の予定が13時ですの  
で、今日は30分間だけお時間をい  
たいただきます。その中の10分間は、  
私からお話をさせていただきます」  
経営者「おお、そうか。なんだか  
仰々しいな。ところで、今度の消  
費増税の件だがな、聞いたこと  
ろでは……」

(20分後)

担当者「社長、すみません。お話  
の途中ですが、次の約束がありま  
すので私の話もよいですか。御社  
の経営状況について紙にまとめて  
きました。これに基づいてお話し  
させていただきます」  
(帰店後)  
担当者「社長、さきほどご説明さ  
せていただいた件ですが……」