

# 04

## 実践的なコミュニケーション技術の習得を

顧客満足

～顧客のニーズを理解し、反応する能力を養うことが肝要～

私ごとになるが、先日、実践的コミュニケーション技術を学ぶための講座を受講してきた。講師はプロの心理カウンセラー。これまでにメンタルトレーナーとして五輪選手等のトップアスリートを担当され、活躍されている方なので、非常に具体的な体験談を語られた。今回はその講座で聴くことのできた話を紹介したいと思う。日本では一般的に、カウンセラーという仕事は馴染みが薄いように思われる。しかしアメリカでは「3つの友を持つ」という格言がある。この「3つの友」とは弁護士（法律家）、財務のスペシャリスト（ファイナンシャル・プランナー等）、そしてカウンセラーを指すという。それ程までにカウンセラーという仕事が重要視されているというわけだ。

さて、冒頭に書いた「実践的コミュニケーション」だが、これを言い換えると「顧客にとって必要なものを選択し、相手の価値観等を整理する能力」となる。通信技術が高度に発展した現代社会において、専門知識が豊富

であるということだけでは殆ど価値を見出されなくなっている。インターネット上で検索したり、ツイッター等のSNSを活用すれば、表面的なものであれ、ある程度の専門的知識を誰でも迅速かつ容易に収集可能になったからだ。私自身、解らない言葉や手続きなどがあればすぐにインターネット上で検索をして調べている。

これらが示唆するように、現代ではただ専門知識があるという理由だけでは、専門家の待つ事務所へ時と足を使って出向いてくれる顧客はいない。それは金融の仕事に携わっている私自身にも言えることだ。表面的で一般的な知識を身につけているだけでは、顧客一人一人の満足には繋がりにくい。

これからは目の前の顧客が今、どのようなものを必要としているのか、場合によっては本人さえも気付いていないその答えに、敏感に反応できる能力こそが求められるように思う。そして、その答えを顧客の理解できる言

葉で伝えていける能力、これこそが実践的コミュニケーション技術なのだ。

日本ファイナンス有限会社  
下関店 店長

松原 剛

AFP(日本FP協会認定)

TEL083-234-3544

<http://nihon-finance.com>

借金で苦しむ人への的確なアドバイスで定評がある、消費者金融のプロフェッショナル。弁護士の人脈、債務カウンセリング、真摯に相談に乗る姿勢が認められ、感謝の声が多数寄せられている。ラジオなどのメディア出演を通して、借財に対する正しい認識を広めている。

