



BNI 三重リージョン ニュースレター

【2017年5月号】

【BNI公式ポッドキャストより】

問題のあるリファーマルへの対応

By Dr.Ivan Misner

今日の話は、とても面白く、興味を持ってもらえそうなものです。「アイヴァンに訊くビジネスの秘訣」シリーズをたくさんやってきましたが、今月もいくつかの質問を取り上げようと思っています。先週ひとつやりましたね。今週は別の話題です。「アイヴァンに訊くビジネスの秘訣」で取り上げてほしい質問があったら、私のフェイスブックページにしてください。時々、質問コーナーを設けています。また、このポッドキャストでも質問を受け付けています。できるだけたくさんの質問に答えるつもりです。

今週はマレーシアのジェニーからもらった質問に答えたいと思います。ジェニーの質問は、「問題含みのリファーマルにどう応じたらよいか？」というものです。ほとんどの人は、そんなリファーマルを受けたくないでしょう。とても大事な質問なので、しっかり答えたいと思います。

問題のあるリファーマルを受け取ったときにすべきことは、三つあります。最初のひとつです。少し時間をかけて説明したいと思います。問題のあるリファーマルを出した人と話をして下さい。こんなことを言うと鼻で笑われてしまうかもしれません。本人と話すとなると、だれもが神経質になるものです。でも、必ず話してください。話さなければ問題の本質に至ることはできません。問題を解決する唯一の方法は、明快で、正直で、直接的なコミュニケーション。プロフェッショナルで、礼儀正しいコミュニケーションです。これは私が経験から得た結論です。そして、その会話からどんな展開が生まれるかは想像がつかないものです。

本当にあった話をします。BNI 初期の頃の話です。80年代後半でした。まず初めにすべきなのは、そのリファーマルを出した人と話をすること。同じことを当時から言ってい

ました。BNI を始めた頃、私はディレクターで、チャプターを訪ねることが多くありました。ミーティングの後に女性が私のところに来て、言いました。

「アイヴァン、問題のあるリファーマルを受け取ったときには当事者と話をしなさい、と いつも言っていますね。」「その通りです。」「とても厄介なリファーマルを受け取ったのです。」「どんなものですか?」「このリファーマルに問題があるかどうか、考えを聞かせてください。ある男性のところを電話をして自分自身を紹介し、リファーマルをくれた人物の名前も話しました。ところがその人が言うには、『いいですか、私はあんたなんか知らないし、その紹介をしたとかいう人物も知ったものではない。』というわけです。そして電話を切られてしまいました。どうでしょうか。私には、いいリファーマルには思えないのですが・・・」「いいリファーマルには見えませんね。」私は言いました。「そのリファーマルを出した人と話をする必要がありそうです。」「その通りだと思います。でも、一緒に来てもらうわけには行きませんか?」「分かりました。興味深い話です。一緒に行きましょう。」というわけで、ミーティングの後、リファーマルを出したその女性とテーブルを囲んで座りました。

そこで彼女は、リファーマルの内容を説明した上で同じ話をしました。「いいですか、私はあんたなんか知らないし、その紹介をしたとかいう人物も知ったものではない。」と。リファーマルを出したその女性は、話を聞いて啞然としました。

「本当にごめんなさい。誓って言いますが、彼は私に、あなたの名刺を見せてくれと言ったのです。実を言うと、まだリファーマルだけでビジネスをしている訳ではないので、訪問営業もしています。この会社に行って、経営者に会いました。その人と話したのですが、私の商品にはあまり興味を持ってもらえませんでした。でも、机の上にあなたが扱っているノベルティグッズに関連するものが置いてあったので、ノベルティグッズを探していることは明らかだったのです。そこで、『とてもいいノベルティグッズの業者を知っています。私のやっていることとは関係がないですが、素晴らしい業者です。ご興味がおありですか?』と聞いてみました。そうしたら、『名刺を頂いてもいいですか?話をしてみます。』というわけです。誓ってこのとおりです。それよりも、今すぐに電話をしてみましょう。」

80年代後半です。携帯電話は普及しておらず、あったのは「レンガ」と呼ばれていたウォーキー・トーカーだけでした。とてつもなく大きなものです。携帯でさっと連絡するわけにもいかなかったので、公衆電話を見つける必要がありました。

これを聴いている人の中には「公衆電話って何だ?」と思っているミレニアル世代もい

るかもしれませんが、多くの方は知っているでしょう。公衆電話があるのは、大抵レストランでした。公衆電話はレストランのどこにあったか覚えていますか？男性トイレと女性トイレの間です。公衆電話は、そこにありました。ちょっと想像してみてください—朝食の忙しい時間帯です。二人の女性と私が公衆電話のまわりに立って、電話から聞こえてくる声に耳をそばだてています。一人が電話をかけて、三人で身を乗り出して聞いているわけです。「あの人たちは何をしているのだろうか？」と通り過ぎていく人たちは思っていたでしょうね。

それで、電話をかけて、リファーマルを出したその女性は言いました。「こんにちは。覚えておられないかもしれませんが、この前オフィスにお伺いした者です。」この会話を全員で聞いていました。「この前お伺いしました。そこで、私の友人をご紹介しますと思います。素晴らしい仕事をしてくれる人です。ノベルティグッズを扱っています。とても優秀な業者です。」

電話の相手はあわてて彼女を遮ると言いました。「これはこれは！その通りでした。大変な日だったのです。その日に訪ねて来られましたね。それに、あなたのことも知りませんでしたし。そのとおり、名刺を頂きました。それに、お電話を頂きました。あまり良いご対応をしなかったかもしれません。失礼なことをしてしまいました。」

リファーマルを受け取ったほうの女性は憤慨していました。何度も大きく頷いて、唇を動かすのが見えました。言葉にはしていませんでしたが、「本当に失礼だった」と。我々はそれを見て笑っていました。電話のやり取りを現場で目撃して、正真正銘のリファーマルだと分かったからです。

電話の相手はリファーマルを出したその女性に言いました。「どうか、私の代わりに彼女にお詫びをして、私にお電話を頂けるように言ってください。きちんとご対応させていただきます。とても興味があるのですが、不意を突いた話だったので。お詫び申し上げます。」

どうなったと思いますか？その後彼女は電話をして、商品を買ってもらうことになりました。失礼な対応をしたお詫びの気持ちもあったと思います。大事なのは、これが正真正銘のリファーマルだったということです。

よくあることは—とはいえ大半は問題ありませんが—紹介をするものの、紹介先のことをあまりよく知らないケースです。すると、うまく行かないことがあります。きちんとしたリファーマルだったとしても、途中のどこかでこじれたりします。状況を知るためには、当事者と話をして、説明を聞く機会を作るほかありません。

このケースは、リファーマルに問題があるわけでもなんでもなかったわけです。取り違い、コミュニケーションの問題です。正真正銘のリファーマルでした。ただ、ありがちなのが、そのメンバーが別のメンバーを脇に呼んで、「知ってる？あの人からもらったリファーマル、ひどいんだ。あの人、ろくなリファーマル出さないね。」という噂をはじめることです。そして、あれやこれやとその相手の話をする。その相手と、しっかり話をする前にね。お互いに話をするよりも先に、お互いのことを別の人と話す。これにはいい加減、辟易しています。

今日話す三つのポイントのうちで、一番大事なのがこれです。残りの二つはずっと小さなことです。ひとつ目は、リファーマルを出した人と、話をしてください、ということ。プロ意識をもって話をしてください。攻撃的になったり、断定的になったりするの禁物です。「こんなことがありました。問題のあるリファーマルだと決めつける前に、あなたと話がしたかったのです。」という具合です。それで、相手の話を聞いてください。

ふたつ目のポイントです。もしそれでうまく行かなかったら、その時はメンバーシップ委員会と話をしてください。グループの他の人と、先に話をしてはいけません。メンバーシップ委員会は、そのメンバーが問題のあるリファーマルを出すという別の苦情を聞いている可能性があるので、メンバーシップ委員会に話を持っていきます。もしそういった情報を持っていなければ、これが最初のケースになるわけです。もし二つ、三つと出てきたら大きな問題です。一つだけだったら、メンバーシップ委員会がそのメンバーと話をすれば済むでしょう。でも、二つ、三つと出てきたら、問題です。しっかりしたメンバーシップ委員会なら、対策を講じるはずですが、まずは、当事者と話すること。うまく行かなければ、メンバーシップ委員会と話すること。これらのアクションを取らずに、他のメンバーとの間で話題にするのは禁物です。

三つ目のポイントは、まさにこの点に関するものです。問題のあるリファーマルを受け取ったら、必ず声をあげてください。礼儀正しく、プロフェッショナルに振る舞うことが重要です。そして、ゆるぎない姿勢を保つことです。進歩する余地があるにも関わらず、凡庸に甘んじてはいけません。BNI でやり取りするリファーマルは確実なものではなくてはなりません、そのためにはメンバー間の率直なコミュニケーションが求められます。

これがジェニーの質問の答えになっていることを祈ります。素晴らしい質問でした。今日の話は、実際に起こったことです。その点がとても気に入っています。その場において、全部を見聞きしていたわけですから。当事者にレッテルを貼るよりも、実際にその人と話すことがどれだけ生産的か、驚かされるばかりです。今日はここまでですね。

【BNI 三重リージョンニュース】

5月は前半にゴールデンウィークがありましたね。ご家族と過ごされた方も多くいらっしゃると思います。「家族のために働いている」という理由はご自身の事業に対するモチベーションを高く保つために必要なもののひとつだと感じます。では、『家族のために働いているメンバーへのリファーマル』はどのような意味を持つのでしょうか。

それは、『メンバーの家族を豊かにする行為』です。素晴らしい貢献です。メンバーへのリファーマルは、目の前のメンバーだけ見てしまいがちですが、リファーマルを受け取った当該メンバーには家族（配偶者、子供、親、兄弟 などなど）がいます。その方々への貢献にもなっていると理解するだけでリファーマルの価値が上がった気になりませんか？
お互いの家族が幸せになれるよう、日々リファーマルを提供してまいりましょう！！

【BNI 三重リージョン ディレクターより】

皆さん、本業においてビジョンや目標があると思います。BNI ビジョンは「世界のビジネスのやり方を変える」、BNI ジャパンの目標は 2020 年 22,000 人、1 チャプター 60 名以上 & カンキョースリップ 6 億を掲げています。

今日は三重リージョンの「ミッション」「バリュー」「ビジョン」「目標」についてお話しします。

「ミッション」使命・目的 : ヒトを育む・文化を創る

「バリュー」価値 : 与えることに喜びを感じる
成長することに喜びを感じる
当たり前のことに感謝する

「ビジョン」理想の姿 : 心のこもった紹介を交わす人と人のつながりが強い三重県

「目標」2020 年 20 チャプター / 2025 年 30 チャプター

「何のために BNI をやっているのか」など根本的な問いに迷った時は、「ミッション」「バリュー」「ビジョン」に立ち返って BNI の仕組みを理解していただければと願います。

この行動指針がメンバー全員の共通認識となれば、県内で上質のリファーマルマーケティングサービスを提供し続けることが可能だと思います。毎月のメンバーズフォーラムで発信しておりますので、月 1 度のメンバーズフォーラムに是非お越しください。受付でお待ちしています！
アンバサダー 山田秀康

【編集者より】

あまり無いパターンだと思いますが、こういうリファーマルもあるのですね。こんな電話の後にリファーマルをくれた本人と話をするのは確かに勇気がいりますけれど、博士がお話しされているように、殆どはコミュニケーションの問題なのでしょう。チャプターは信頼関係で成り立っているのです、不信感を持ったままメンバーと関わることはマイナスにしかありません。実際に経験されたお話なので、とても参考になると思いました。