

時流適応・力相応一番化営業で荷主を獲得する方法

物流営業スキルアップ基礎研修

テキスト サンプル版

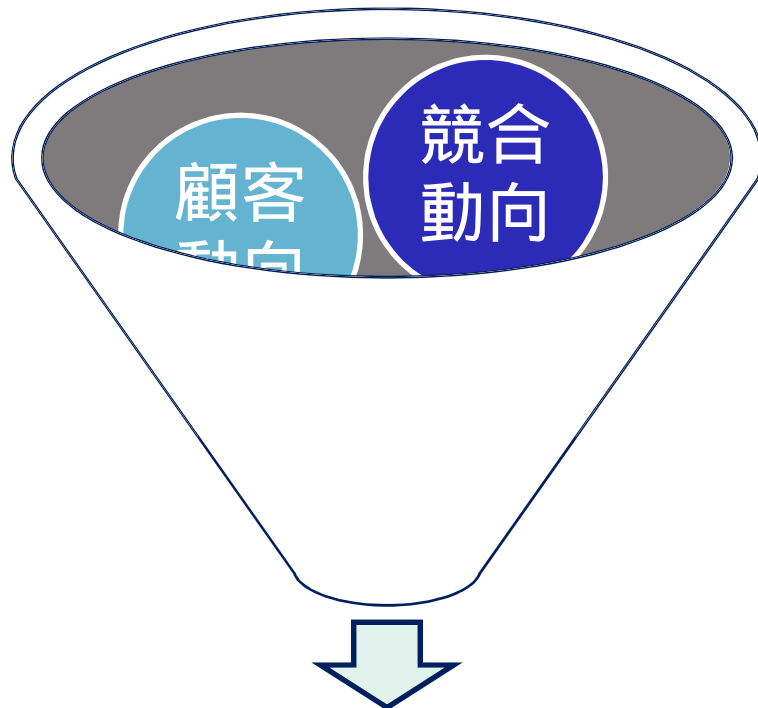
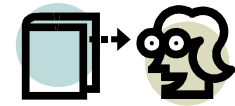


株式会社

船井総合研究所

事前情報収集の技術

初回訪問のアポイントが獲得できたら・・・



問題・課題の想定

企業動向分析 (Company)

HP、帝国データバンク、「物流要覧」、日経ネット、業界新聞・雑誌、LNEWS、「業種別審査事典」、「業界地図」

売上・財務状況、仕入先、商品ラインナップ、物流体制、組織体制、拠点立地・概要、業界内の位置づけ・USP (独自固有の長所)、グループ構成、主要顧客の業種・業態 など

顧客動向分析 (Customer)

HP、日経ネット、「業種別審査事典」、「業界地図」、顧客業界新聞・雑誌、店舗視察・ヒアリング

業界動向、主要各社の業績状況・業績アップのための戦略、求められる物流サービスレベル など

競合動向分析 (Competitor)

HP、「物流要覧」、日経ネット、LNEWS

売上・財務状況、仕入先、商品ラインナップ、物流体制、組織体制、拠点立地・概要、業界内の位置づけ・USP (独自固有の長所)、グループ構成、主要顧客の業種・業態 など

簡易3C分析で、ターゲットの抱える問題・課題を想定する！

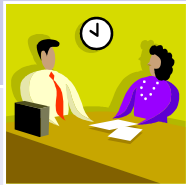
仮説立案の視点



1. 業種・業態としての一般的なロジスティクス課題は何か？
2. マーケティング戦略具現化のためのロジスティクス課題は何か？
3. 顧客から求められている物流サービスレベルは？
4. 競合企業の動向からの脅威はあるか？それを、どのように克服するか？
5. 中期経営計画や今年度方針の発表内容から、取り組みを図っている課題は何か？
6. 決算内容(IR)から想定される課題は何か？
7. 決算時期から想定される予算組みの時期はいつか？
8. ターゲット部門のミッション(使命)と立場的意図はどのようなものか？
9. 1～8を想定した場合、自社としてどのような解決策を提供できるか？
10. どのような質問をすれば、1～8の問題・課題の仮説がそれぞれ検証できるか？
11. どのような営業ツールを持参すれば、9を上手に説明できるか？

「とりあえずお話をお聴かせください」の横綱相撲では、これだけの濃密情報は得られない！

仮説提案営業の商談フロー

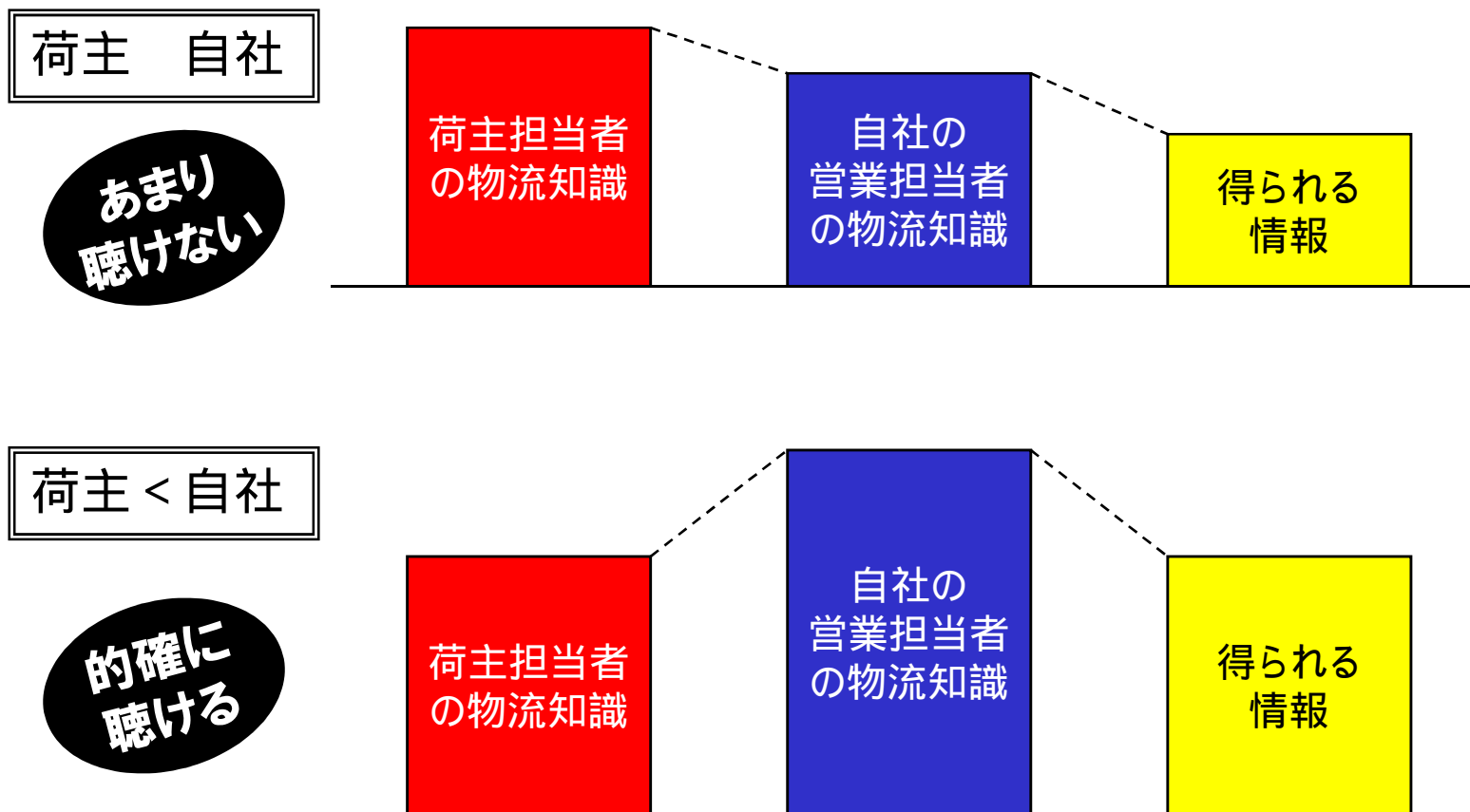
ステップ	内容	ツール	
あいさつ	自己紹介、面談のお礼、訪問目的	名刺	
自社紹介	会社概要・商品概要の紹介	会社・営業案内 アプローチブック	
詳細ヒアリングの断り	「よい提案をしたいと思いますので、まずは貴社の前提をお聴かせください」、「根掘り葉掘りをご容赦ください」	 ヒアリングシート アプローチブック (新聞・雑誌記事)	
ヒアリング	ロジスティクスフロー		調達物流～社内物流～販売物流のフロー図を作成
	疑問点を訊く		ロジスティクスフロー図の内容について質問
	仮説検証		問題点・課題の仮説をぶつけて検証 「貴社の業界では、一般的にこのような課題があるようですが…」、「競合A社は、このようなことをやっているようですが…」、「私はこのように考えたのですが…」
	問題点・課題の整理		「すると、貴社が取り組むべき課題は…」
解決策の提案	「貴社の課題解決に向けて、 のお手伝いが…」	アプローチブック	
ディスカッション	解決策の実現可能性、ネックとなる事柄について		
宿題を出し合う	次回面談目的・日時、やり取り内容・期日の決定	機密保持誓約書	
あいさつ	面談のお礼	サンキューレター	

効果的な商談の進め方

1. 訪問の趣旨をしっかりと伝える
2. 基本的な質問をし、できるだけ相手にしゃべらせる
3. Yes-Noで答えられる質問は極力せずに、話を深掘りしていく
4. 長所(自慢話)を中心に聴いていく
5. 相手の話にあいづちを打ちながら、その後の展開を考え、落としどころ(何かお役に立てること)を探る
6. 考えてきた仮説(問題点、課題、解決策)をぶつけてみる
7. 問題点、課題が発見できない場合は、「それでは今、問題点や課題は、感じていらっしゃるということですね？」とストレートに訊いてみる
8. 企画を投げてみる
9. たとえお金にならなくても、相手の利益につながる何かは置いて(与えて)帰るように努める
10. 次回の日付と宿題を決めてくる
11. サンキューレターを即日発送する



荷主担当者と営業担当者の知識の差と得られる情報の関係



必要であれば役割を分担する(チーム営業)

輸送業務、倉庫業務、情報システム...

ヒアリングの流れをあらかじめ想定する(訊きやすいものから)

まずは、とにかくロジスティクスフロー(必要資料もいただく)

- ・輸送 発着地、車種、便数、サイクル時間、荷姿...
- ・倉庫 面積、賃借料、業務フロー、人数(費用)、物量...
- ・システム 構築目的及び経緯・費用、概要

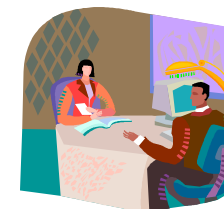
そして、実態に踏み込む

- ・現状の課題、今後の物流戦略、改善取り組み計画...
- ・訊きづらいことは他社事例・一般論で訊ねる

最後に、ご意見をうかがう

- ・先方担当者が課題解決のために必要だと思うこと

課題及び解決案の仮説を持って、質問項目を作る



聴き出す！ヒアリングのテクニック

1. 勉強不足で、たいへん恐縮ですが…
2. こんなこと聴いてもよいのでしょうか？あの～…
3. 御社とご同業の企業様では、 のような例があるようですが…
4. “差し支えなければ…”で、結構ですので…
5. これは、メモいたしませんので…
6. どちらかと言えば、どちらに近いですか？
7. 部長個人としては、どういうご意見をお持ちですか？
8. 正直、言いにくいですか？
9. もし仮にお取り引きいただいた場合は…
10. 何かネックになりそうなことはありますか？
11. その他、ご心配なこと(モヤモヤすること)はありますか？
12. ずばりご予算は、おありでしょうか？
13. 本件の優先順位は、どの程度でしょうか？
14. もう一度整理させていただきますと…
15. お尻はいつですか？



ヒアリングシート事例

初回訪問時のヒアリング精度を向上させる

訪問担当者		訪問年月日	2006年	月	日	＜組織の構造図＞																
企業名		業種				<table border="1"> <thead> <tr> <th>総務部に属する事項</th> <th>営業部に属する事項</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>口外各地代表(名称、住所)</td> <td>口外各工場(名称、住所、工場・product)</td> </tr> <tr> <td>口外各支店(名称、住所)</td> <td>口外各営業(名称、工場、備後行、倉庫・販売)</td> </tr> <tr> <td>口外各部署(名称、住所、部署、役割)</td> <td>口外各工場(名称、工場、製品、数量)</td> </tr> <tr> <td>口外各部署の担当部署</td> <td>口外各工場(名称、工場、製品、数量)</td> </tr> <tr> <td>口外各支店(名称、住所、担当部署)</td> <td>口外各工場(名称、工場、製品、数量)</td> </tr> <tr> <td>口外各支店(名称、住所、担当部署)</td> <td>口外各工場(名称、工場、製品、数量)</td> </tr> <tr> <td>口外各支店(名称、住所、担当部署)</td> <td>口外各工場(名称、工場、製品、数量)</td> </tr> </tbody> </table>	総務部に属する事項	営業部に属する事項	口外各地代表(名称、住所)	口外各工場(名称、住所、工場・product)	口外各支店(名称、住所)	口外各営業(名称、工場、備後行、倉庫・販売)	口外各部署(名称、住所、部署、役割)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)	口外各部署の担当部署	口外各工場(名称、工場、製品、数量)	口外各支店(名称、住所、担当部署)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)	口外各支店(名称、住所、担当部署)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)	口外各支店(名称、住所、担当部署)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)
総務部に属する事項	営業部に属する事項																					
口外各地代表(名称、住所)	口外各工場(名称、住所、工場・product)																					
口外各支店(名称、住所)	口外各営業(名称、工場、備後行、倉庫・販売)																					
口外各部署(名称、住所、部署、役割)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)																					
口外各部署の担当部署	口外各工場(名称、工場、製品、数量)																					
口外各支店(名称、住所、担当部署)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)																					
口外各支店(名称、住所、担当部署)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)																					
口外各支店(名称、住所、担当部署)	口外各工場(名称、工場、製品、数量)																					
訪問経路	〒000-0000 東京都千代田区千代田																					
所在地	〒000-0000 東京都千代田区千代田	FAX																				
売上規模	億円	社員数																				
＜案件・商品物産担当部署情報＞																						
案件内容																						
担当部署																						
責任者 (姓) (名) (部署)																						
＜ヒアリング経路＞																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						
ヒアリングの経路(訪問した部署、担当者)を記入してください。																						

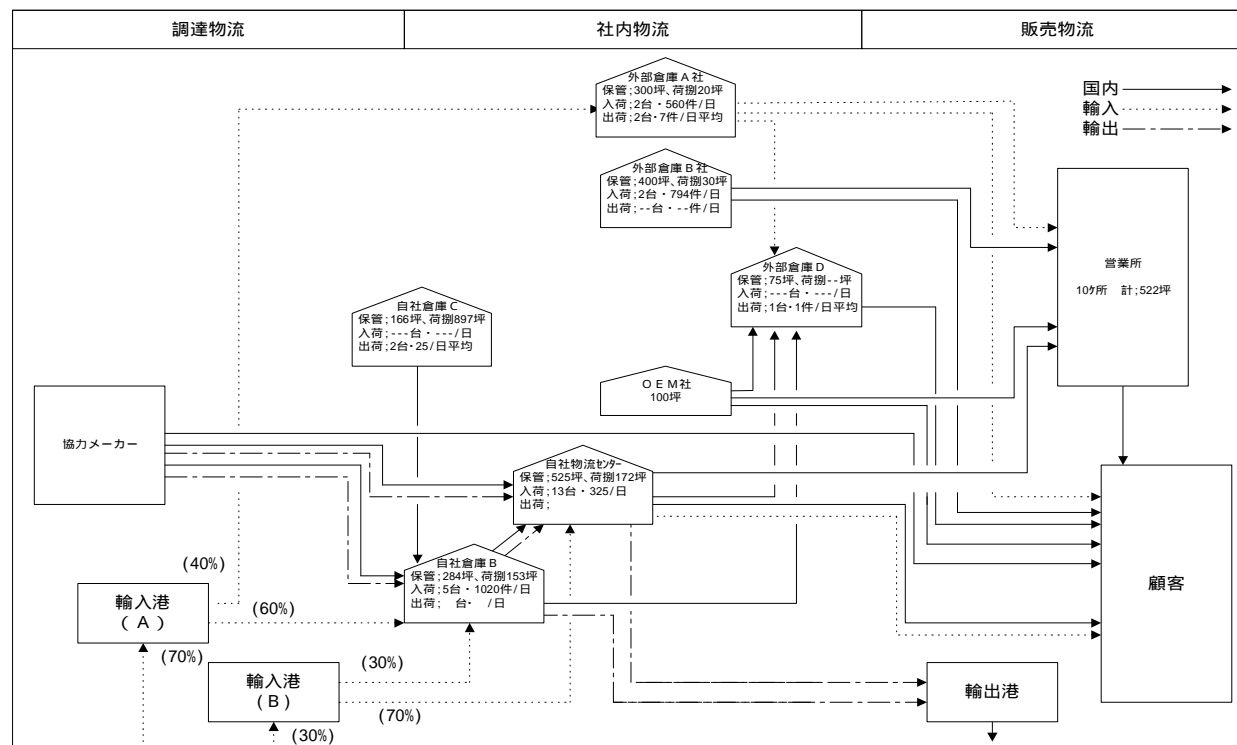


すべての提案はロジスティクスフローの作成から

【作成手順】

- 全体を一枚で！
- ストック(拠点)と、輸配送(フロー)を点と線でつなげる。
- 数字を入れる
(物量、比率、コストなど)

フローチャート完成



【チェックポイント】

まず全体の流れを把握する。
 交錯、重複をチェックする。 拠点、輸配送の流れと量を見る。

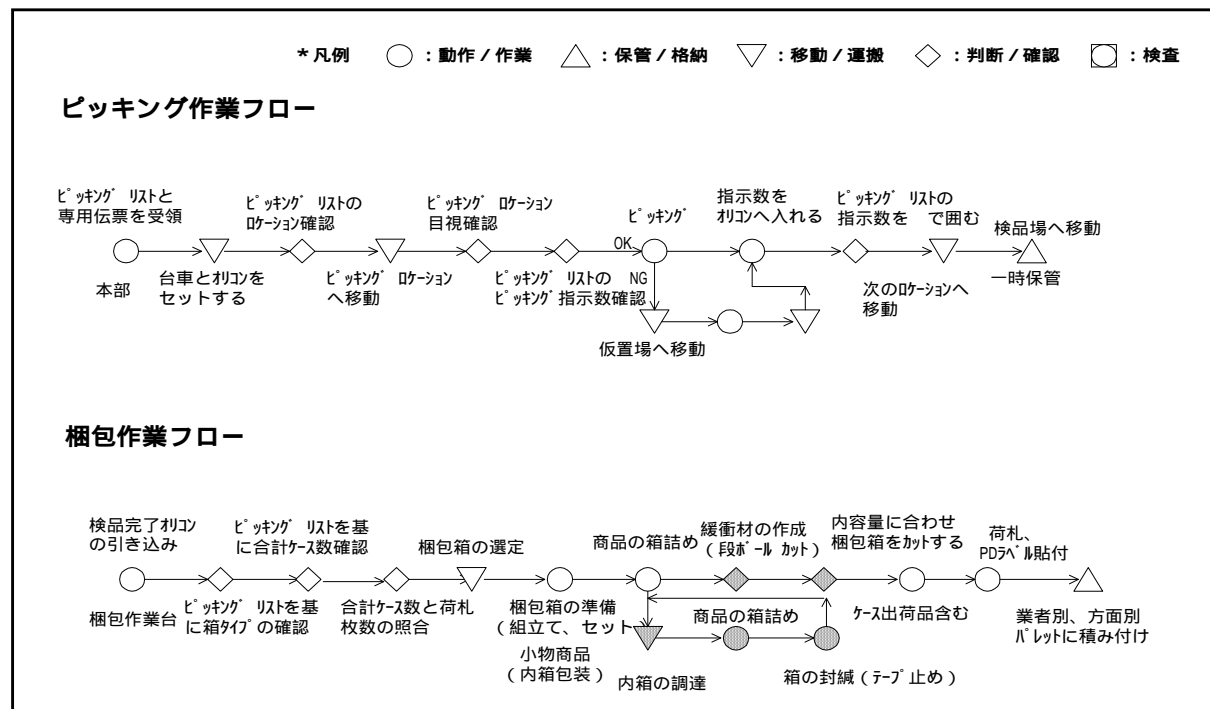
業務フローを可視化する

【作成手順】

- 一連の業務を一枚で！
- 業務の流れを点と線でつなげる。

- コメントを入れる
(業務の手順、ポイント等)

フローチャート完成



【チェックポイント】

まず全体の流れを把握する。
交錯、重複などの工程をチェックする。(削除、結合などを検討)

売りたい商品(企画、サービスメニュー)の決定

企画立案のために必要となる情報のピックアップ

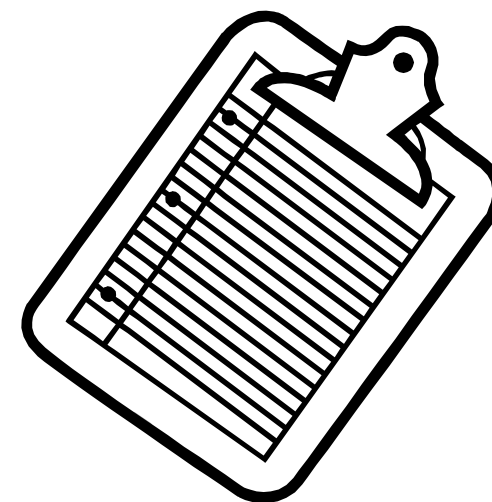
を定性的項目、定量的項目に分類

定性的項目を質問形式に文章化

の順番決め

定量的項目の順番決め

ヒアリングシートの作成



物流データ提出依頼書

Sample

見積算出基礎データ提示依頼書					欄外		年 月 日
※お送りいただいた資料・データは、別紙「機密保持契約書」または「機密保持誓約書」の内容に基づき、適正に取り扱います。					項目		株式会社 船井総合研究所
区分	提示資料名	種別	項目	単位	資料名		
倉庫	契約書	更新版	梱包条件				
			支払条件				
			契約期間				
			その他条件				
	商品マスター	更新版	サイズ				
			高さ				
			重量				
			容積率				
	入出荷実績	1-3ヶ月分	日別入庫量				期外でも可
			日別出庫量				期外でも可
在庫報告書	1-3ヶ月分	月末在庫量(標準契約単位)				期外でも可	
		月末在庫量(在庫管理目的単位)				期外でも可	
輸送	契約書(運賃表)	更新版	梱包条件				
			支払条件				
			契約期間				
			その他条件				
	輸送実績	1-3ヶ月分	出発元住所				
			積込先住所				
			商品名				
			数量				
			重量				
			容積率				
輸送条件一覧	更新版	取扱条件(時間指定、高速使用可否等)				契約書内ない条件があった場合	
		取扱条件(時間指定、高速使用可否等)					
流通加工	契約書	更新版	梱包条件				
			支払条件				
			契約期間				
			その他条件				
	作業マニュアル	更新版	作業手順、使用機材・道具類				
加工実績	1-3ヶ月分	商品名					
		数量					
その他	契約書	更新版	梱包条件				
			支払条件				
			契約期間				
			その他条件				
実績	1-3ヶ月分	積込実績					

相手の資料の
名称を記入

有無を ×で
チェックする

※お送りいただいた資料・データは、別紙「機密保持契約書」または「機密保持誓約書」の内容に基づき、適正に取り扱います。

担当: 田

御中

機密保持誓約書

弊社株式会社■■運送は、貴社の物産に関わる業務委託等の取り組みの検討を目的（以下「本目的」という）として、貴社の有する機密情報を開示していただくにあたり、次の通り機密の保持を誓約いたします。

1. 機密情報とは、弊社が貴社から提供を受け、または入手する製品、サービス、技術、資料、アイデア等の知能情報、顧客を含む個人情報、及びその他の情報を意味するものとします。ただし、次の各号の一つに該当するものは、この限りではありません。
 - 【1】 公知の事実及びその他一般に利用可能な情報
 - 【2】 相手方からの開示前に既に取得済みであったことを証明した情報
 - 【3】 守秘義務を負うことなしに第三者から正当に取得した情報
 - 【4】 自ら独自に開発したものであることを証明した情報
2. 弊社は貴社の事前承諾なしに、貴社の機密情報を第三者に開示または開示いたしません。又一、相手方の機密情報が開示した場合は、直ちに書面をもって貴社に通知し指示を受けます。
3. 弊社は、貴社の機密情報を本目的にのみ使用し、また業務上これを知る必要のある役員及び従業員以外の者について機密情報に開示させないものとします。
4. 弊社は、貴社の書面による事前承諾なしに、貴社の機密情報の複製、複写、転写及び複製等をいたしません。
5. 貴社は、弊社が本契約に違反し、または弊社の責任により第三者に自己の機密情報を開示した場合は、弊社に対し損害賠償を請求することができます。
6. 弊社は「個人情報」開示業務については個人情報保護法を遵守します。
7. 弊社は、貴社から要請された場合には、随時、貴社の指示に従い、機密情報を含む資料並びにそれらのコピーを直ちに貴社に交換または廃棄いたします。
8. 本契約に定めのない事項、または本契約に関連して疑義を生じた事項については、貴社と協議をもって協議し、その解決を図るものとします。

年 月 日

株式会社 ■■運送

印

株式会社 船井総合研究所

〒100-0005

東京都千代田区丸の内一丁目6-6

TEL. 03-6212-2931 (直通)

FAX. 03-6212-2947 (代表)

Eメール . nao-hash@funaisoken.co.jp (青野)