

青果物流通の営業が もっと楽しくなる方法

第11回 苦手な担当者との
付き合い方

ほん だ しのぶ
本田 茂

農業経営診断士 6次産業化プランナー



1. はじめに

前回までは、新しい商品開発の企画の手法やマーケティングの考え方を解説してきました。従来の園芸販売の仕事の流れの波に流されずに新しい仕事の視点を持ってほしいと思います。しかし、現状は園芸販売の業務に追われている方が多いのではないのでしょうか？特に園芸の仕事では、変動する相場に加えて、癖のある市場担当者、対応が難しい部会員、高圧的なバイヤーなど「苦手な担当とどう付き合うか？」が大きな課題ですよね。今回は、より新しい仕事をするためにも、足元の人付き合い、苦手な担当者を攻略する方法について触れていきます。

2. 「合う合わない」という 考えを改める

この業界は、相場の貸し借り、「もがき」と「なやみ」による主導権の変化により、人の考え方に差が出てきます。そんな時に、この業界でよく使われるのが「あの担当者とは合わない。前の担当者の方がよかった」という言葉。

しかし、本当にそうでしょうか？
大体、こちらが「あの担当者とは合わない」と思っていると、それが電話口であっても相手には「あ、こいつは、自分のことをよく思っていないな」と伝わります。こういう人間のネガティブな感情を人は敏感に感じ取るのです。

だから、相手と合わないと思っ

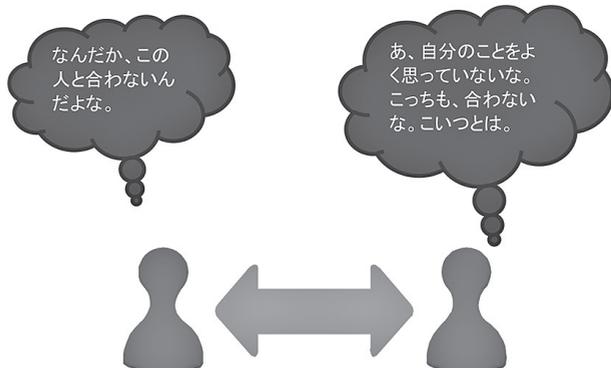
た瞬間に、相手とは上手いかなくなってしまうのです。ですから、まずは自分から相手の懐に飛び込みましょう。

相手のニーズはどこか？ どうすれば喜ぶのか？

攻略が難しい相手、心を開かない相手ほど、ネガティブな感情を見せずに前向きに接するのです。どうしても好きになれない相手は、相手の悪いところばかり目につきます。でも、気難しいバイヤーも、家庭に帰るといい父親だったり、現場や店のために一生懸命だったりします。こうした相手のいい部分、苦労している部分にも目を向けてみてください。苦手な相手も別の角度から見ると見えます。

そのためには、いつもと違った話をしたり、相手に関心をもつことが必要です。こうして

図 合わないと思うと相手には必ず伝わる



いる間に、苦手だったはずの担当者への対応が変わってくるはずですよ。騙されたと思って、ぜひ「自分から変わる」ことを実践してみてください。

3. 4つのタイプを知る

人は大きく4つのタイプに分けられると心理学では言われています(下図)。

園芸の仕事では、天候と取引の

図 4つのタイプを知る

支配型	分析型
<ul style="list-style-type: none"> ・自分の思い通りに進める ・高圧的 ・決断力がある ・ペースが速い 	<ul style="list-style-type: none"> ・慎重派 ・データ分析を好む ・冷静 ・客観的
創造型	協調型
<ul style="list-style-type: none"> ・発想が自由 ・細かいことはききしない ・飽きっぽい ・明るい 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援することを好む ・慎重派 ・感情によって判断する ・ノーと言えない

継続、荷動き、相手との関係など、その場その場で決断が求められます。その決断方法を見ていると、人の性格がよく現れますよね。

皆さんの苦手な担当者のタイプはいかがでしょうか？ この4つのタイプのどこかに当てはまるのではないのでしょうか？ 前項で、苦手な相手の裏側の部分やよい部分を探しましょうと述べてきました。それに加えて、この4つのタイプのどこに当てはまるのかもよく観察してみてください。

「人の性格は簡単に分けられるものではない」そう言う方もいるかもしれませんが、大切なことは、相手を観察して仮にあてはめてみ

ることにあります。その仮説が合っている合っていないよりも、その観察が大事なのです。さらに、どのタイプか分析したら、まずは「してはいけない対応」をしないように気を付けることです。

どうでしょうか？ 皆さんの「合わない相手」とは、自分が相手にやってはいけない対応をしていた人ではないのでしょうか？

この業界では、市場のせり人でも人によって成績が全然違います。上手くいっている市場の担当者を使い浮かべてみてください。明らかに成功している担当者は、海千山千のいろいろなお客さんのタイプを見ながら自分を合わせている

と思いませんか？ 皆さんも、産地担当者として、彼らのようにうまく相手に合わせると、苦手な担当者などいなくなり、もっと仕事は楽しくなりますよ。

図 4つのタイプの対応の仕方

相手のタイプ	やってはいけない対応	好ましい対応
支配型	自信のない態度 逃げる	結論から話す 相手が支配しているような形を取る 相手の機嫌を察知する
分析型	なれなれしい 根拠があやふや 大雑把な話	すぐ本題から話す 礼儀正しい 事前調査とデータを用意 質問に適格に答える
創造型	理屈っぽくなる 堅苦しい話	世間話 自由な発想でアイデアを出す 自由に話させる
協調型	強引な態度 不安に思うことを無視する	決断をせまらずに時間を与える 相手の話を承認する

図 自分の仕事の財産は何か？

4. さいごに

苦手な担当者との付き合い方のポイントは、以下の通りです。

- ① 相手に関心を持ち、別の角度から相手のいい部分を探す
- ② 自分からネガティブな感情はださない
- ③ どのタイプか見きわめ、やっ
てはいけない対応をしないように
にする

筆者は、前職では、いろいろな担当者と付き合い、時には胸ぐらをつかみ合うようなケンカをしたことも、仲直りして前よりも仲良くなったこともありました。取引にフォーカスしがちな対人関係を、もっと高い視点から「人として」付き合うことを意識すると、今ま

園芸で築き上げる
信頼関係は
自分の財産！！



でより深い人間関係が築けるようになってきました。

こうして作り上げる園芸の世界の信頼関係は、退職してからも自分の大きな財産となっていますが、現職にいるときは気が付かないと思います。ぜひ、今の仕事の中で接する人間関係の中に自分の財産があるのだと思って、自分のまわりの人間関係を見つめ直してみたいのです。

執筆者紹介



本田 茂…農業経営診断士。宮城県在住。農家や農業法人に対する経営支援をおこなうため平成24年10月独立。17年間JA 全農で青果物流通の現場にいた。主な担当品目は、菌茸類、豆類、土物全般、筍、梅、きゅうりなど。在職中に、平成22年経済産業省登録中小企業診断士となる。現在では、(社)コミュニケーション教育協会理事を務め、社内や個人の人材育成の活動や、(社)日本食農連携機構東北支部事務局長を務め、農業者と企業とのマッチングの場づくりの活動を行っている。

●園芸担当者向け研修講師承ります。

お問い合わせは JA 経営実務担当栗野まで awano@zenkyou.com;