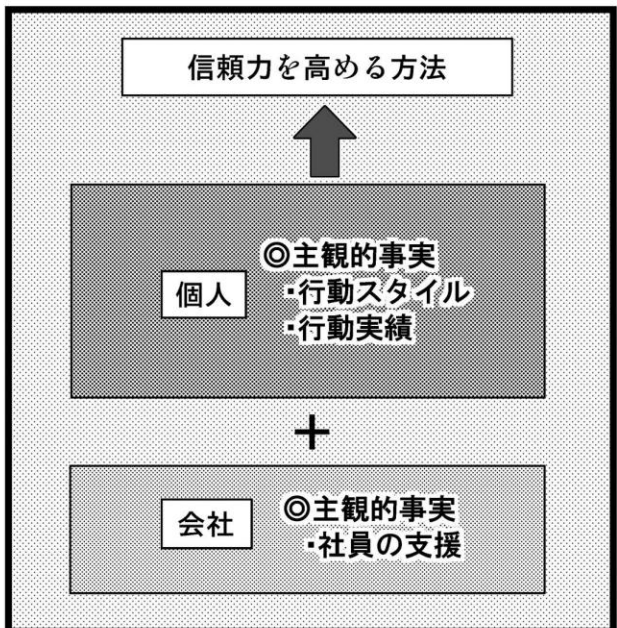
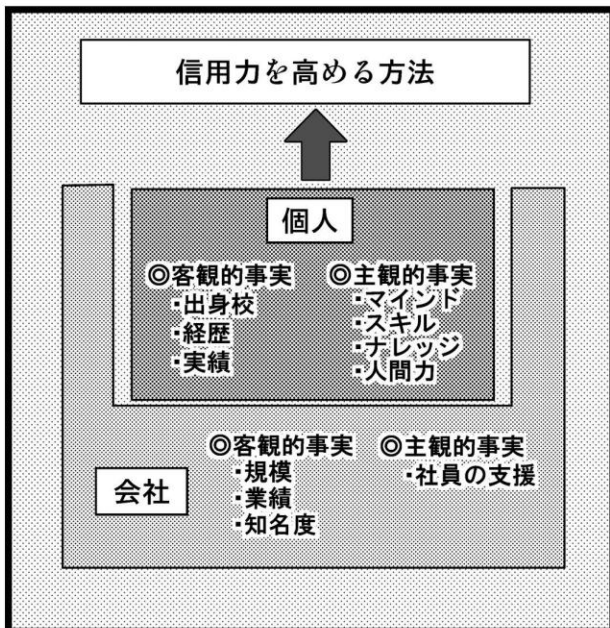
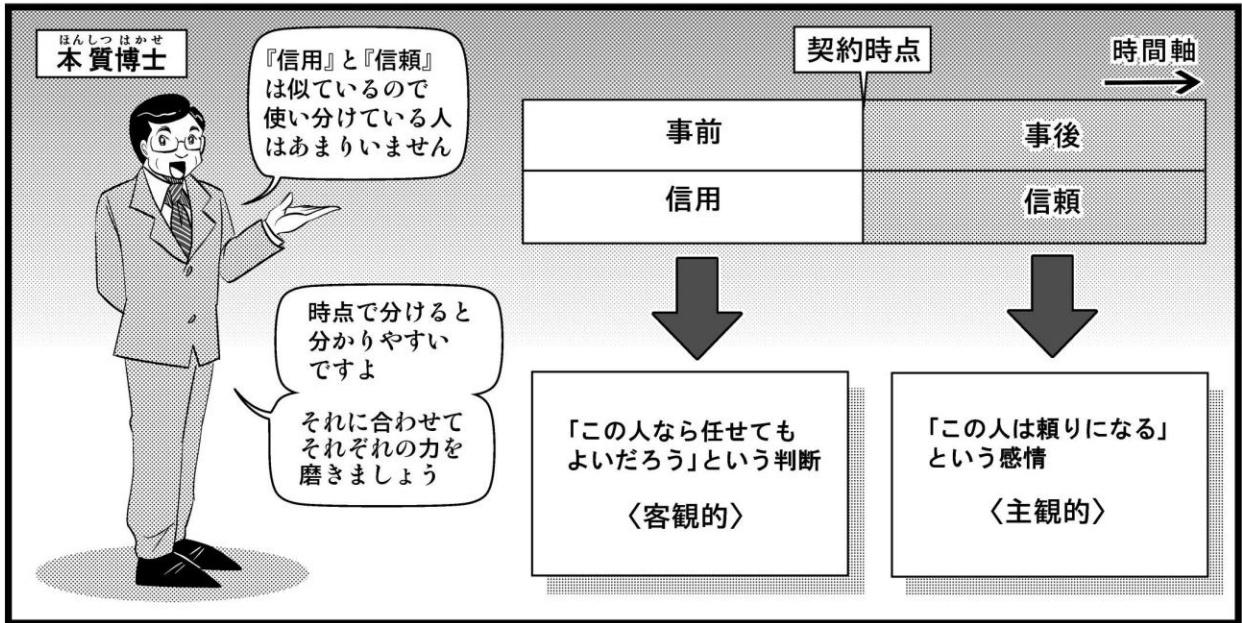


# 信用・信頼



## 信用・信頼

分類	原理・原則	解説・例	*				
はじめに	<ul style="list-style-type: none"> <li>本資料は、ビジネスの現場においてあいまいに使っている「信用」と「信頼」の意味と位置づけと、それぞれを高める方法について説明するものです。(B to B中心)</li> </ul>						
<b>信用と信頼の理解</b>							
信用と信頼	<b>信用と信頼の位置付けと定義を理解する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>まず状況設定する。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①第一人者：自分（自社）</li> <li>②第二人者：相手（顧客候補）</li> </ul> </li> <li>信用と信頼の位置づけと定義を以下に示す。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○信用：①が商品を提案したり仕事を受注する時に、②が「この人なら任せて大丈夫だろう」と思うことである。(事前)</li> <li>○信頼：①が仕事や依頼事を実行中や終了時に、②が「この人なら今後とも頼りにして付き合っていける」と思うことである。(事後)</li> </ul> </li> </ul> <div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;">契約時点</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="background-color: #f4a460;">事前</td> <td style="background-color: #a4f4f4;">事後</td> </tr> <tr> <td>信用</td> <td>信頼</td> </tr> </table> </div>	事前	事後	信用	信頼	
事前	事後						
信用	信頼						
<b>信用力を高める方法</b>							
会社の活用	<b>名刺を活用する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大企業や有名企業の場合は、「信用は名刺のお陰である」と認識し、理解して活用する。</li> <li>無名企業の場合は、「名刺は役に立たないので内容で勝負する」と誓う。</li> </ul>					
	<b>会社の総合力を示す</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社の価値前提や商品ラインアップ等総合力を示す。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>会社の価値前提（企業理念・行動指針・ビジョン）</li> <li>商品ラインナップ</li> <li>企業グループ</li> <li>上場（含予定）等</li> </ul> </li> </ul>					
	<b>顧客実績を示す</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社が取引している有名企業を示す。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>商品別顧客実績</li> <li>顧客事例、顧客の評価</li> </ul> </li> </ul>					
	<b>他社差別化する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他社にはない独自の強みをアピールする。</li> <li>中小企業の場合は、少人数である事を活かして量より質をアピールする。</li> </ul>					
個人の努力	<b>紹介を活用する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手が信頼している人に紹介してもらう。</li> <li>紹介者から自分が信頼されていることを説明する。</li> </ul>					
	<b>ビジネスマナーに気をつける</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>きちんとした身なりをとする。</li> <li>笑顔で明るく挨拶する。</li> <li>言葉遣いに気をつけ、礼儀正しく振舞う。</li> </ul>					
	<b>約束を守る</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>時間を守る。</li> <li>約束したことは必ず守る。</li> </ul>					
	<b>傾聴力を持つ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>傾聴力を発揮する。</li> <li>「聞く：話す＝2：1」にする。（聞く耳は2つ、話す口は1つ）</li> </ul>					
	<b>相手に関心を持つ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の人物や状況を十分ヒアリングし理解する。</li> <li>相手の良いところを知り好きになる。</li> <li>相手をまず信用する姿勢を示す。</li> </ul>					
	<b>相手の特性に合わせて対応する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の理解度を確かめながら話を進める。</li> <li>相手にとって納得のいく説明方法を駆使する。</li> </ul>					
	<b>相手を立てる</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手を尊重する。上から目線にならないようにする。</li> <li>相手の話をまずは受け止める。（一旦受け止めて、後で断る）</li> </ul>					
	<b>客観事実を活用する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出身大学名を活用する。（自分からは言わないで機会を見て）</li> <li>経歴を言う。（相手に取って魅力的な場合）</li> </ul>					
	<b>ポジティブな姿勢で望む</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事に対する情熱を持つ。</li> <li>積極的かつ肯定的な態度で取り組む。</li> </ul> <p>例)「やれます」「できます」「頑張ります」</p>					



信用・信頼(2)

分類	原理・原則	解説・例	*
個人の努力 (続き)	<b>迅速な対応を心掛ける</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スピード感を持って取り組む。(着手力、処理力、完結力)</li> <li>・相手の必要な情報を出来るだけ早く提供する。</li> </ul>	
	<b>誠実に振舞う</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正直に対応する。嘘はつかない。</li> <li>・分からない事を分かったフリをしない。</li> <li>・メリットばかりでなくデメリットも伝える。</li> <li>・他人や他社の悪口を言わない。</li> </ul>	
	<b>人間力を発揮する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人格を磨き自分を高める。</li> <li>・対人力を研鑽し人間関係力を高める。</li> <li>・ときにはユーモアを交えて相手を和ませる。</li> </ul>	
	<b>話題・趣味を豊富に持つ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世情に詳しくなる。</li> <li>・趣味を幅広く持つておく。(共通点が多いと仲良くなれる)</li> </ul>	
	<b>常識を身に付ける</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般知識を身に付ける。</li> <li>・ビジネス常識を身に付ける。</li> </ul>	
	<b>業界・業務知識を身に付ける</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界・業務の知識を持つ。</li> <li>・競合他社の情報を詳しく知る。</li> <li>・情報の出し惜しみをしない。(ただし秘密は守る)</li> </ul>	
	<b>ニーズを確実に把握する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の困っていることや要件を確実に引き出す。</li> <li>・相手が気付かないニーズも教える。</li> </ul>	
	<b>期待を超える提案をする</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談されたことは誠意を持ってアドバイスしてできることは行動に移す。</li> <li>・枠にとらわれず「+α」を付け加えた提案をする。</li> <li>・依頼されたことだけではなく、それに関する事について広く調べて提案する。</li> </ul>	
	<b>夢やビジョンを提供する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目先のことでなく、長い見通しを伝える。</li> <li>・話した相手に夢や目標を与える。</li> <li>・5年先、10年先を見て対応する。</li> <li>・完結までのプロセスを語る。</li> </ul>	
	<b>実績を示す</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客実績を出来るだけ具体的に示す。</li> <li>・相手の知っている顧客を担当していることをアピールする。</li> <li>・自分が信頼されているお客様を見学してもらい、お客様から自分を褒めてもらう。</li> </ul>	
	<b>災いを活かす</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雨風の強い時こそ営業する。</li> <li>・大地震でも駆けつける。</li> </ul>	
	<b>不調だった顧客をフォローする</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商談に失敗したお客様にも定期的に情報を提供する。</li> <li>・常にお客様のことを考えていることをアピールする。</li> </ul>	
	<b>感謝の気持ちを持つ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・筆まめになり、礼状を直ぐに出す。</li> <li>・下手でも、手書き・手作りのものを差し上げる。</li> <li>・来客に対するマナーを守る。(掃除、片付け、収納)</li> <li>・気持よくお客様を迎える気遣いをする。</li> </ul>	
<b>信頼力を高める方法</b>			
個人の努力	<b>コンタクトを多くする</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手との接触回数を増やす。</li> <li>・コミュニケーションの回数を増やす。</li> <li>・大切な事はメールや電話ですませない。</li> <li>・定期的に食事に誘う。</li> </ul>	
	<b>相手の良き理解者となる</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の立場で常に考える。</li> <li>・相手の話をよく聴く。</li> <li>・相手が求めることを理解する。</li> <li>・相手の良いところを知り好きになる。</li> </ul>	
	<b>よきパートナーとなる</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売り手、買い手の関係でなく、パートナー意識を持つ。</li> <li>・「社員」「営業」などの肩書きではなく「人」として常に発言・行動する。</li> <li>・一緒に悩み、一緒に喜ぶ。</li> <li>・不可能なことは「出来ない」とハッキリ言う。</li> <li>・悪いことは素直に早く知らせる。</li> <li>・耳の痛いことも言う。</li> </ul>	

信用・信頼(3)

分類	原理・原則	解説・例	*
個人の努力 (続き)	<b>誰に対しても同じ様に 対応する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上位職にだけ目を向けない。(担当も大切に)</li> <li>・相手だけでなく、相手が大切にしている人にも、しっかりと対応する。</li> </ul>	
	<b>ポジティブな姿勢で臨む</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に前向きな態度を取る。</li> <li>・一度で諦めずに伝え続ける。</li> </ul>	
	<b>労をいとわない</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手のためなら何でもするという姿勢を出す。</li> <li>・相手がいやがることを率先して実行する。</li> </ul>	
	<b>約束を守る</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期日を守る。</li> <li>・締切り前に(時間に余裕を持って)仕事を終わらせる。</li> </ul>	
	<b>誠実に対応する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誠心誠意対応する。</li> <li>・公私共に意見に一貫性を持つ。</li> <li>・顧客先で例え自分一人の時でも行動や思考を変えない。(見られている)</li> </ul>	
	<b>顧客の顧客を意識する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の先にいる顧客を意識する。</li> <li>・相手の知らない顧客の実態を伝える。</li> </ul>	
	<b>解決力を高める</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案したことを着実に実行する。</li> <li>・問題・課題を解決するレベルを高める。</li> <li>・解決技法や方法論を駆使する。</li> </ul>	
	<b>付加価値を提供する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に付加価値のあるサービスを提供する。</li> <li>・「モノ」ではなく「コト」を提供しているという意識を持つ。</li> </ul>	
	<b>アフターフォローを充実 させる</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事を完結させた後「その後、いかがですか?」と声をかける。</li> <li>・1年間は3ヶ月単位、2年目以降は6ヶ月単位で、情報提供に訪問する。</li> </ul>	
	<b>相手のビジネス拡大に 貢献する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の次のビジネスのネタを見つけて提案する。</li> <li>・他社では紹介できない企業や人材を紹介する。</li> </ul>	
	<b>報・連・相を励行する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の途中経過をタイミング良く報告する。</li> <li>・まとめたものを綺麗にファイリングしてお渡りする。</li> </ul>	
	<b>人のせいにしな</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ては自己責任とし、決して相手のせいにしな</li> <li>・言い訳しない。</li> </ul>	
	<b>最後まであきらめない</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題が発生しても最後まで投げ出さな</li> <li>・個人で対応できない場合には、会社の関係者を動員してやり遂げる。</li> </ul>	
	<b>相手の成長・成功を支 援する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の人が社内で活躍できるよう協力する。</li> <li>・相手の成長・成功を第一に考えた行動をとる。</li> </ul>	
	<b>Win-Winの関係にな る</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常にWin-Winになるよう意識する。</li> <li>・お互いにとってメリットがあるよう思考・行動する。</li> </ul>	
	<b>人間関係を深める</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一過性ではなく、長く付き合う相手として対応する。</li> <li>・個人とビジネスとをハッキリと区別する。</li> <li>・時には個人的な依頼も受ける。</li> </ul>	
	<b>心遣いを忘れない</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誕生日を覚えていて、お祝いの言葉を伝える。</li> <li>・旅先から絵葉書を送ったり、お土産を買って持参する。</li> <li>・相手の家族への関心を示す。(家族の誕生日、入学、結婚等)</li> </ul>	
	<b>相手の不遇時にもフォ ローする</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手が病気や入院時にお見舞いに行く。</li> <li>・相手が左遷されたときも、変わらずフォローする。</li> </ul>	
	<b>自分も楽しむ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手との付き合いを心の底から楽しんでいることを示す。</li> <li>・元気でいつもワクワクしている。</li> </ul>	
	<b>自分を磨き続ける</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分を常に磨き、会うたびに成長していることを印象付ける。</li> <li>・成功だけでなく、失敗体験からも学ぶ。</li> </ul>	
会社の支援	<b>会社が重視しているこ とを伝える</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の企業を会社が重視していることを示す。</li> <li>・機会を見て役員や上司が訪問する。</li> </ul>	
	<b>会社が社員を評価して いることを伝える</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手を担当している社員を会社が評価していることを上司が伝える。</li> <li>・研修等社員を常に成長させようとしている状況を伝える。</li> </ul>	
	<b>顧客の必要な情報を提 供する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社が収集した情報で、顧客が必要と思われるものを担当経由で提供する。</li> </ul>	
	<b>問題発生時に会社を上 げて対応する</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題が発生して個人で対応できない場合には、会社の関係者を動員して問題を解決する。</li> </ul>	