

「とりあえず」で情報は取れない（『寺子屋塾』の取引審査 補遺）

1. 情報は取れるのか

先般、本欄は「用途と素姓を『とりあえず再確認』という某塾長先生の処方箋を批判しました。かいつまんで言いますと、「再確認した後どうするか」「判断の基準を持たずに情報収集を指示しても先送りに過ぎない」と批判したわけです。

しかしよく考えて見ると、それ以前にもう一つ重要な問題がありました。それはそもそも**情報が取れるのか**ということです。

教科書の例題では「用途はコレコレで、需要者についてはカクカクのことが分かっている。そこであなたの判断は？」という書き方をよく見かけます。そこではまるで据え膳のように、必要な情報が陳列されています。まあ所詮は教科書ですから「もしそこまで分かっていたら君はどうする？」という書き方になるのは仕方ないとは思いますが。

しかしそれが「止まっているボール」を蹴ってゴールを狙う練習に過ぎないことを忘れてはいけないと思います。サッカーでも実戦ではいざシュートというとき、ボールは難しいバウンドになったりヘンな回転がついていたりするのが常ではありませんか。ユーザー情報も同じです。「下さい」と注文すれば「どうぞ」と納品されるとは限らないことを肝に銘ずる必要があります。

2. 情報を取るときに何が起こるか

たとえば現地営業がユーザー（バイクメーカーだが軍とも関係ありそう。ところが当初はバイクのどんな部品を作るための情報くれなかった）に「下さい」を言いに行きます。おそらくこんな会話が生まれるでしょう。

客先；来訪の目的は？

営業；本社審査部からの指示で、コレコレの情報をお願いしたく…

営業はただでさえ立場が弱い上、再度ユーザーを煩わせることになるので、下手に出ざるをえない可能性が高い。

客先；ふーん。でもウチはOKなんだろう？ 納期も近いしね。

営業；もちろんですよ。

この流れで「バイクのあの部品用だよ」と一言貰えたとしましょう。（よかったね。客先が怒ったりせずにすんで）営業は「救われた！」と感激し、三拝九拝して帰途に就くだらうと思います。

だがしかし、ですよ。その情報、だいぶ色が着いていると思いませんか？ 営業の感激と「信じたい」という希望の色が。みなさんは審査の際にこういう情報貰ってうれしいですか？（案外それでOKの審査マンも多いのでしょうかね）

つまりユーザー情報とは、力関係が対等でない者同士が会話した結果得られるものというのを忘れてはいけません。

3. 訪問回数を重ねるにつれ情報はひずんでいく

前頁の例では、営業に「前回のインタビューでアガリと思った（客先にもそう言って礼を述べた）のに」という引け目があるような展開を示しました。そうやって得た情報の信頼度にも疑問を呈しました。

そして「引け目」の度合いは二度目より三度目、回数を重ねるごとに強まります。「前回聞き損ねたこのポイントに集中して」ということで精度が向上することもあります、逆に情報の質が劣化していくことも考えなければなりません。

だから何度も「とりあえず」で情報を貰いに行かせるのはまずいのです。再訪問させるなら「次の一発で仕留める（結果を出す…○であれ×であれ）」という意気込みを、行かせる側が持たなければなりません。

4. では「最初の一回でアガリ」を目指すか

前節では「だらだら何度も」の態度を不可と述べました。では「現役合格」が理想なのか？ そのためのメソッド（進学塾で人気講師が説くような）はあるのでしょうか？

実をいうと「全員現役合格」を目指すのも駄目です。

理由は「難関ユーザー」にも対応できるような質問メニューは、総花式になってしまい、どこが焦点か見えなくなるためです。（質問数も多くなり、取扱いが雑にもなるでしょう）それに、あるユーザーには急所となる質問が、別のユーザーにはスカということもままあります。

それぐらいならいっそ、初回は用途と使用部門を尋ねる程度にとどめた方がマシというものです。そしてワケアリと感じた案件に対して、個別に突っ込むのです。

5. 「ゼネラリスト vs スペシャリスト」再論

結局は普遍的なメソッドなどないのです。取引審査は、程度の差こそあれ、アートという要素が入らざるを得ないと思います。そこを審査マンは頑張らなければなりません。

読者の中には「あれ？ 取引審査はゼネラリストが必要だと、この間書いていたくせに」と疑問を持たれた方もおありでしょう。この問題に触れて結びに致しましょう。

話は簡単なのです。健全な常識のもと「ワケアリと感ずる心」が大切だということだけのこと。それは「難しそうな案件を難しいと感ずる心」でもあります。「難しい」と感じたとき、頭に詰め込んだ「型」に頼ろうとすれば頭の働きは止まります。（「型」に頼るのは「頭を使う」のが億劫だからということも多いですよ） そうする代わりに「常識」に沿った妥当な線を探す。その精神の必要性を訴えるためにゼネラリストという言葉を使ったのです。

そういうことですから「ゼネラリストの精神」があれば事足りるというものではありません。ゼネラリストにもピンからキリまであるからです。アートである以上、その差の存在は仕方ありません。

そこは経験を重ねることで段々に補っていく。最初はたどたどしくても、頼りにならない

「型」によりかかるよりはマシな判断になる可能性が高いと思います。実はかく申す私も、「割合中国に詳しい」を売り文句にはしておりますが、「物凄い事情通」というわけではなく、難しい案件の審査相談に対しては「常識とバランス感覚」で対応しています。(その分、案件ごとに頭を使っているつもりです)

前回「総合知」という言葉を使いましたが、同じことを佐藤ラスプーチン氏も述べています。曰く「総合知と博識」。断片的知識をたくさん知っているだけじゃ意味がないということです。(『あぶない一神教』) 「知識を集めたらその中に模範解答がある」ではなく、「知識の勉強は怠りなく、同時に自分の頭を使うこともお忘れなく」ということでしょう。

以上、「型」は程々に利用すべし(「頼る」ではなく「使う」です)、そのうえで常識・バランス感覚を回転させて頑張っていたきたい、というお話でした。

まあいきなりベテラン並みのパフォーマンスは難しいとは思いますが、前回も述べたように、社外の仲間と交流したり、外部のインストラクターの力を借りたりしながら、着実に腕をあげていけば十分です。上達途上の審査案件にしても、判断理由をきちんと記録に残しておれば、後でそうひどいことにはなりません。

当方の営業上の理由で本日はここまでで御容赦願いますが、更に御興味のある方は、個別にお問い合わせいただければ幸いです。

(2016.5.2)