

顧問企業限定事務所通信

2024年6月号



阿部竜司法律事務所

Ryuji Abe Law Office

《ビジネスを成功に導く重要な視点》 ～相手の「Win」を考えるくせをつけよう！～

【はじめに】

いつも大変お世話になっております。弁護士の阿部竜司です。

皆様が日々取り組まれているビジネスにおいては、様々な「対人交渉」や「対人コミュニケーション」がなされていることと思います。

例えば、ざっと挙げるだけでも、以下のような「関係者」とのコミュニケーションや交渉は日常的に行われているのではないのでしょうか。

- ・お客様
- ・仕入先や下請業者等の取引先
- ・社員（及びその家族）
- ・銀行やリース会社
- ・保険代理店や外部専門家等
- ・株主、出資者

このように、企業を経営して事業活動を行うにあたっては、実に様々な「関係者」とのやり取りが発生することになります。

このような関係者とのやり取りにおいて、皆さんは、「相手の Win」をどの程度想像して取り組んでいらっしゃるのでしょうか。

ビジネス上のあらゆる関係者とのやり取りにおいて、『相手の Win は何なのか。相手はどのような価値を重視しているのか』というところが見えている場合と見えていない場合とでは、当該コミュニケーションや交渉事の成功率が大きく変わります。

これは当然の原則といえます。

なぜなら、対人交渉やコミュニケーションにおいて、もっとも長期的・継続的に成功しやすい構造は、「Win-Win」です。つまり、自分も相手も満足し、利益や価値を得ている状態ですね。

このような Win-Win の状態に至るためには、当然、自分の Win のみならず、相手の Win も追い求める必要があります。

それでは、「相手の Win が何なのか」がわかっていない状態で、相手の Win を追い求めていくための効果的な行動を積み重ねていくことは可能でしょうか？

相手の Win がわかっていない状態で Win-Win を追い求めるというのは、さながら、目的地がどこにあるかわかっていない状態で、やみく

もに右往左往して、同じところをぐるぐる回るようなものです。まったく効果的ではないということです。

このように、相手の Win を考えるくせをつけることは、様々なビジネスコミュニケーションを成功に導く効果性の高い視点といえるわけです。

そこで、今月号では、一般に、他者の「Win」としてどのようなものが考えられるかという類型を検討しつつ、それを前記で挙げた「関係者」のタイプごとに整理してお伝えしたいと思います。

【「Win」の類型】

ビジネスシーンにおける「Win」（勝利）というと、どうしても、経済的利益だけを想像してしまう方が多いのではないのでしょうか。

ですが、そのような狭い視野で物考えることは非常に危険です。

「Win」とは、とどのつまり、その人が価値を感じ、重要視しているもの（優先度合いの高いもの）です。

もちろん、ビジネスにおいては、それが経済的利益である場面は少なくありません。

ですが、逆に言えば、相手が経済的利益以外の「Win」を重視している場面も決して珍しくはないのです。

経済的利益を含め、人が「Win」として価値を感じる傾向にあるものとしては、概ね以下のようなものが挙げられます。

- ① 短期的な（経済的）利益
- ② 長期的な（経済的）利益
- ③ 充実感、満足感
- ④ 尊重されている（認められている）実感
- ⑤ 成長実感
- ⑥ 安心、安全

以下、それぞれについて見ていきたいと思います。

① 短期的な（経済的）利益

これは、いわばギャンブルで一攫千金を狙うようなイメージの Win です。

スポットのイベント等に関する単発のアルバイトや、ハイリスクハイリターンを狙う投機的な取引等を行う方が重視する Win です。

基本的に、このような短期的利益を重視している相手とは、実務上必要不可欠の場合を除いて、できるだけ関りを持たないようにすることが

得策です。相手は自らのごく短期的なお金儲けにしか興味がなく、こちらとの長期的・継続的信頼関係や Win-Win の形成に興味がないためです。

② 長期的な（経済的）利益

年単位での継続的な取引関係を形成する企業同士では、長期・安定的な経済的利益の獲得を Win として重視していることが多いでしょう。

また、社員、銀行、株主等の関係者も、それぞれ、雇用契約、融資契約、出資契約といった、企業との継続的な結びつきを通して、長期・安定的な利益を得たいと考え、関わっているといえます。

③ 充実感、満足感

自社の商品・サービスを購入してくださるお客様が求める Win の 1 つであることはもちろんですが、社員の Win としても見過ごせません。

よほどの高給与であるというような特殊な場合は別として、多くの場合、社員は、経済的利益（給与）以外の Win も重視しています。

その1つが、仕事を通じた充実感や満足感です。これは、一言でいえば「やりがい」とも言えるでしょうが、自分が人の役に立てている、貢

献できている、誰かに喜ばれている、必要とされているというような感覚のことです。

ものすごくシンプルな例でいえば、「あなたの代わりはいくらでもいる」と言われるような職場と、「あなたがいてくれて本当に助かっている。いてくれないと困る。」と言われるような職場で、給与等の労働条件が似たようなものだった場合に、どちらの方が長く続けやすいかということです。言うまでもないことですよね。

④ 尊重されている実感

言い換えれば、1 人の個人として大切に扱われている実感ともいえます。

これは、お客様、社員、取引先、銀行、株主…等々、全ての関係者とのコミュニケーションにおいて、極めて重要です。私の個人的な意見としては、経済的利益よりも重視されている Win だと思っています。

例えば、（極端な例外を除いて）どんなにお金を積まれたとしても、こちらを見下し、尊重せず、常に上から目線で来るような相手と、長期的な取引関係を維持したいと思うでしょうか。

同じく、そのような経営者や上司

のもとで、社員として働きたいと思うでしょうか。

経営危機を助けたり、あるいは、さらなる発展・成長のために、資金を融通してあげたいと思うでしょうか。

企業間取引・コミュニケーションであっても、結局そこで実際にやり取りをしているのは人間同士です。そして、人間は、ビジネスの場面であろうと、プライベートの場面であろうと、本能的に、他者から尊重され、大切に扱われたいという欲求を強く持っています。

ところが、特にビジネスの場面では、このような、いわば「人間くさい」要素が影響することは少ないものと（場合によっては無意識に）思い込んでしまっている方が多くいらっしゃいます。これは、相手の Win を適切に考えることができている典型的な例ともいえます。

⑤ 成長実感

特に社員が重視する傾向にある Win の1つです。昨今のいわゆる「Z世代」と呼ばれる20代前後の若年層は、これまでの時代に比べて、よりいっそうこの点に重きを置いているという（アンケート結果等の）データもあるようです。

社員はもちろんですが、他に、取引先や外部専門家等も、「取引関係を通じてお互いに成長していきたい」というような視点を持っていることも少なくありません。

例えば、経営コンサルティング会社を経営する私の友人は、「経営支援を通じてこちらも成長させていただけると感じるお客様とだけ取引をする」という信念を掲げ、実際にそれを実践し、成長を続けています。

⑥ 安心、安全

この「安心、安全」は一言でまとめてしまうと実にシンプルな感じになるのですが、実は相当に奥が深く、厄介な一面もある Win です。

というのも、安心・安全と感じる価値基準は人それぞれであるため、例えば、商品を提供する企業側としては十分に安心・安全といえる商品をお届けしていたとしても、お客様の側が、企業側とは異なる価値基準のもとに、『この商品（サービス）はこういう部分が安心（信頼）に欠ける』というように言われてしまうことがあります。

社員とのコミュニケーションにおいてもそうです。

例えば、上司が気さくに、プライベートのことも含めていろいろと雑

談してくれる方が、楽しいし、居心地が良くて安心、と感じる社員がいる一方で、職場の人からプライベートなことを聞かれたり、雑談の話題にされることを好ましく思わず、そのような話をされると安心して働けない、という社員もいます。

大事なことは、「安心・安全と感じる基準は人それぞれであり、絶対的なものはない」という大前提を念頭に置いた上で、相手に応じた安心・安全を可能な限り実現する努力を積み重ねることです。

まさに、「相手に応じた個別の Win を考える」ということの高度な実践例ともいえるかと思えます。

【関係者ごとの「Win」イメージ】

以上、代表的な「Win」の類型について検討した内容を踏まえ、企業を取り巻く関係者ごとに、どのような Win を特に意識しておく必要があるかを整理していきたいと思えます。

※◎＝最重要

○＝重要

●＝標準以上は必要

【お客様】

<BtoC ビジネスの場合>

◎充実感、満足感

◎尊重されている実感

○安心、安全

※金融商品のように、長期的利益が Win となる場合もありますが、主な Win は上記のイメージです。

<BtoB ビジネスの場合>

◎長期的利益

○尊重されている実感

○安心、安全

【社員】

◎尊重されている実感

○充実感、満足感

○安心、安全

○成長実感

●長期的利益

【仕入先・取引先】

◎長期的利益

◎尊重されている実感（※個人事業主や小規模事業者は特に重要）

○安心、安全

○充実感、満足感

【銀行、リース会社等】

◎長期的利益

◎安心、安全（※ここでいう「安

心」は、与信管理、つまり、貸付金をきちんと約定どおり返してくれることに対する安心感が中心)

○尊重されている実感（※銀行側の視点や立場を理解し、その点に配慮した融資取引ができる相手の方が、銀行としては融資しやすい)

【株主、出資者】

◎長期的利益

◎充実感、満足感（自分の出資によって企業が成長し、社会に貢献していることに対する満足感等)

○尊重されている実感

○成長実感（※資金提供という形で支援している企業の成長により、投資家としての自身の成長も実感できる)

以上、今月号は、対人交渉の極意ともいえる、「相手の Win を考える」という行動習慣をご紹介します。

私は弁護士として、日々様々な紛争解決に関わる交渉に臨み、あるいは重要なビジネス上の取引・交渉の取り組んでいる経営者の方々を裏方として支援しています。

その際には、今回お伝えした、

「相手の Win を考える」という行動を必ず行います。誇張ではなく、「必ず」です。しかも、交渉事に臨む最初の段階はもちろんのこと、事案が進行し、情報が増えるにつれて、常に再検討を行い、より精度の高い想定となるように頭の中で調整しています。そうすることで、交渉事の合理的な解決点や解決方法が見いだせる可能性が格段に上がるからです。

繰り返しになりますが、対人交渉・コミュニケーションは「Win-Win」が最良といえます。そして、相手の Win を押し量ることができなければ、「Win-Win」を実現することは非常に難しくなります。

ぜひ皆さんも、あらゆる場面において、相手の Win を考えるように意識してみてくださいね！

【著作・制作・発行者】

阿部竜司法律事務所

代表弁護士 阿部 竜司

〒060-0062

札幌市中央区南 2 条西 10 丁目

1000-20

UGA札幌南 2 条ビル 4 階

TEL：011-252-7957

FAX：011-252-7958

Mail：abe@ralo.jp
