

## 【アジャスターとフロントマンのロールプレイング】

皆様は「交渉をしたいですか？ 交渉をしたくないですか？」

実はアンケートでは約4割の人が交渉をしたくないと回答しています。

なぜか？と言えば交渉をしたくない理由として、交渉は「勝ち負けを決めること」と捉えているようです。つまり、どちらが得をするのか？を決める争いごとだと思っただけからです。そのため私たちが協定する場合、双方の要望する価格だけの話となり、その結果双方の間を取って交渉を終えようとしていませんか？

そこで第一に、交渉は「勝ち負けを決める」ことだと思わないこと。この意識改革が必要です。

交渉は「勝ち負けを決める」つまり「どちらかが得をして、どちらかが損をすること」ではない、別の選択肢があることを説明いたします。

さて、岐阜車協は、購買運営委員会において「共同購買事業」を行っています。

これは三方両得の考え方を実行している事業です。（三者間で損益を均等に享受すること）

これは「組合員様、賛助会員様、組合」の三者にメリットがあります。解りやすい例として「リサイクル部品一括お問い合わせシステム」で説明します。

このシステムを利用すると、組合員様は一度に7社のリサイクル部品業者に問合せすることができます。

これまで組合員様は、1社ごとに電話で問い合わせしなければなりません。せいで、7社が競争して情報を知らせたくれませす。要するに「より安く、より多くの部品情報」を簡単に知ることはできません。そして、仕入れ先も7社ではなく、組合員様は、1社ごとに電話で問い合わせなければなりません。

賛助会員様は新規開拓が容易になります。そして部品の問合せ件数が多くなり、その結果売上向上に直結します。何よりも代金回収という課題について組合が解決してくれます。

組合は「請求管理業務」を行うことにより収益を得ることが出来ます。ちなみに、年間200万円以上の収益を確保する事が出来ますので、この収益は組合事業などの予算にプラス出来ます。

このように「三方両得の考え方」が日本社会にはあります。

そこで交渉は「勝ち負けを決める」ことだと思わないで、双方が得をする  
こと。つまり自分も相手も得することになるのであれば、遠慮を  
しないで交渉しなければいけない。と思いませんか？お互いが得をする  
ために、交渉は大切である。といえませんか？

そして三方両得の考え方をご案内したのは、**保険修理の場合は第3者  
としてお客様が含まれます。本来協定にはお客様の安心・安全が優先  
されなければなりません。現実は無視されている状況にあります。**

しかし、最近はビックモーターの不正問題から、保険契約者が今まで  
無視されていたことに気が付いているはずで。

それでは改めて皆様にお尋ねします。

協定する際「協定金額の駆け引きだけ」していませんか？

実際、協定時に値引き交渉を受けますが、**値引きなのか？見積りの  
差異なのか？** 明確にされていないのが実情ではありませんか？

結局、最終的に双方が要望する中間で協定していませんか？

そして、それが通例となっていないませんか？

《この繰り返しが継続している事によって》

・ 値切られることに対して、あまり気にしなくなっていないませんか？

そのため、最終的に双方が要望する中間で協定していませんか？

いつも、最終的に双方が要望する中間で協定していませんか？

それでは、次に交渉を上手に行う方法を説明いたします。

ご存じですか？ 交渉の成否は「事前準備」が9割を決定することを。

そして、事前準備するために実行すべきことは、

1. 適切な見積り提出 →
2. アジャスターの見積りを受取る →
3. 比較し分析する →
4. 相手の対応を予測しシミュレーションする

## 【1. ～4. を実行する上で必要な事】

1. 適切な見積りを作成することが前提です。
2. 指数とは？ 数値がない作業・指数の作業範囲を十分理解していることが前提です。
3. 自社のレバーレートを算出し、その中身を把握していることが前提です。
4. どこに論点があるのか？を分析することが前提です。

交渉の仕方はいくつも方法があります。が、しかし交渉方法をたくさん知っていても、交渉がうまくいくものではありません。

また、交渉がうまくいかない大半の方は、交渉の戦略を立てていないことが原因です。面倒であっても交渉のシナリオを立てていますか？

そこで、ロープレを行うとこれらの課題を解消していきます。

そして徐々に交渉術・交渉の仕方・交渉力が身についていきます。

続いて、ロープレについてご案内いたします。

皆様はこれらの課題に取り組んでいますか？

- 1) 見積知識向上
- 2) 接客力向上
- 3) 稼働率向上
- 4) 作業管理能力（段取り）向上
- 5) 協定交渉力向上

実はこれらの課題に皆様が、今まで以上に取り組まなければならない理由が在ります。

国内市場はデフレからインフレに変わっています。つまり、毎年物価が値上がりします。毎年、給料を上げる必要性が生じています。

要するに、毎年、個々で指数対応単価のアップ交渉をしなければならないということです。

そのためには、アジャスターと交渉するための知識や技術を持ち合わせなければいけないと考えます。

そもそもアジャスターには、業務に関するマニュアルがあります。そして、ロールプレイングを行うなどの研修制度があります。

一方、私たちフロントマンにはこのような研修制度がありません。

私達にも次のような交渉に関する研修が必要ではないでしょうか？

1. 指数対応単価の見直し交渉
2. 産業廃棄物処理費の請求に関する交渉
3. 塗装材料費の請求に関する交渉
4. 元請先・お客様との商談（接客に関する交渉と商談）
5. その他

まずは、初めに協定する際の交渉の論点について考えましょう。

「なぜ、アジャスターと見積総額が異なるのか？」を分析します。

協定金額に違いが生じるのは“何”か？それが交渉の論点になります。

それでは見積り金額の違いはどこにあるのでしょうか？

まず、1. 損傷の見落とし 2. 指数の見落とし について

※ 部品は見積りの見落とし、同様に作業指数も見積りの見落としによるため、部品並びに必要な作業指数は双方が同じ見解であるとしします。

つまり 1. 損傷の見落とし 2. 指数の見落としは「なし」としします。

双方が同じならば、見解が異なるものは以下の相違と言うことです。

1. 指数対応単価 2. 材料費 3. 代車費用

4. グレーな課題（指数値がない作業工数・産業廃棄物処理費等）

そして、これらが協定において、交渉する論点になるはずで

仮に、 1 . 指数対応単価が予め、決定しているのであれば、

2 . 材料費 3 . 代車費用 4 . グレーな課題 の交渉となります。

ちなみに、値引き交渉されないものとして

5 . 部品 6 . 数値が定められている指数値 などがあります。

まとめると、 2 . 材料費 3 . 代車費用 について指数値は決められていませんが、アジャスターマニュアルに返答内容が記載されているため、協定する際、アジャスターは簡単に折れることはありません。

しかし一方、 4 . グレーな課題は、アジャスターマニュアルに記載されていません。要するに料金は定められていません。

そのため、協定する場合はアジャスターの見解とフロントマンの見解の違いが生まれることとなります。

よって、その双方の見解の違いについて、交渉することとなります。

そこで、アジャスターの見解はアジャスターマニュアルに従います。

よって、「返答内容が記載されているもの」と、「指数値は決められていない」が、アジャスターの見解の源になっている アジャスターマニュアルについて理解することが必要です。

アジャスターの見解を十分に理解した上で、それに対する対策を練り、交渉時に フロントマンの見解を十分説明することが求められます。

そこで、「アジャスター業務のいろは」をご覧いただきアジャスター業務のマニュアルについて確認してください。

アジャスターマニュアルには、交渉に使用する返答マニュアルがあります。

従って返答マニュアルを理解した上で、アジャスターが上司に報告書を提出できるだけの十分な説明が必要になります。

そして、協定においてはお客様の安心・安全を優先した見積書でなけ

ればなりません。また、作業者が安全な作業による見積りを作成していることが前提です。

《次のグレーな課題に関して交渉するフロントマンマニュアル  
についてロープレセミナーにてご案内します》

1. 指数対応単価
2. 材料費
5. グレーな課題（指数値がない作業工数・産業廃棄物処理費等）

なお、本セミナーには時間制約がありますので、「事前準備」しなければならぬ全項目は時間の都合上出来かねますので、4. 相手の対応を予測しシミュレーションするから始めます。

その後ロープレを開始いたします。