

法則 018 交渉ではお互いが得をするような落としどころを探せ

すべての仕事に対し、交渉が発生します。しかし、一見うまくいったように見える交渉も、実は相手に屈辱的な敗北感を与えてしまっていることもあります。相手の立場にも配慮して、双方が勝ちとなるWIN-WINの関係を築きましょう。

交渉でのひとり勝ちが次の仕事を失う

システム開発では、価格交渉や納期調整など、顧客との間で交渉の場面が多くなります。しかし、自分の立場を大事にするあまりに議論の勝ち負けにこだわると、感情的な対立を生みやすくなります。

誰しも自分の主張やアイデアを大切にしたいと考えています。たとえ自分が間違っていたとしても、相手の意見に従うのは屈辱的でしょう。「売り言葉に買い言葉」となって議論が続き感情的な軋轢を生んでしまうと、次の仕事を受注できず営業機会を失うことになりかねません。



交渉で相手を打ち負かしてはいけない

顧客との間にWIN-WINの関係を築こう

議論の場での勝ち負けにこだわるのではなく、相手と自分の利害関係を調整することによって、相手に敗北感を抱かせない形で対決を終結させる必要があります。そのためには、お互いに利益があるWIN-WINの関係を築けるように交渉を進めなければなりません。

議論の勝ち負けに終始することなく、妥協点を見出すようにしましょう。そのためには、人ではなく問題をターゲットとして議論し、感情的な対立が生まれないように交渉をうまく進めることが重要です。

① 人ではなく問題をターゲットにする

「人」ではなく「問題」を焦点にし、なぜ議論する必要があるのか、目的を明らかにしつつ進めなくてはなりません。相手を攻撃するためではなく、あくまでもよい結果を生むために議論しているという雰囲気を作ることが大切です。

② 相手の立場に立って考える

交渉の場では、発注者と受注者、上司と部下など異なる立場の関係にあることが多々あります。したがって、相手の立場に立って物事を考えてみるのが重要です。相手の意見を変えさせたいのであれば、なぜその意見に固執しているのかを徹底的に分析してみることです。

③ 直接的に非難しない

相手の意見を直接的に非難するべきではありません。自分はその問題をこう感じているという表現で指摘するのです。直接「間違っている」といえば、相手は自身を否定されたことで反撃してきます。しかし、「こう感じている」といえば、あなたが感じていることを伝えているだけなので、相手もそれを嘘とはいえません。つまり、相手を怒らせずに同じことを伝えることができるのです。

④ パーソナルな人間関係を築く

交渉相手とパーソナルな関係を築くのも有効です。意図的に問題から離れて、対立関係ではない人間関係を築きましょう。そのためには、交渉の場に早めに行って、天気などを話題に世間話をしたり冗談をいったりするのがお勧めです。

⑤ 相手の顔を立てて譲歩を引き出す

交渉の個々の合意ばかりを気にしてはいけません。複数の案件や長期に渡る交渉全体としてよりよい合意を目指すべきです。そのために、交渉の要素を分解し、一方で相手の顔を立てつつ別件で譲歩を引き出すなどの方法が効果的です。