

トラブル対応はお客様の上司を巻き込んで

第5回

連載

私が大切にしている言葉

松本産業 株式会社

代表取締役社長 松本 慶二 氏



この言葉は、私が新米の営業マンだった頃、取引先の資材担当者
と口論になったことを上司に伝えた際に掛けられた言葉です。取引
先は日本有数の大企業で、当時、納期について先方の資材担当者
と揉めていました。当社ではその取引先から部品供給を受け、商品
を製造していたのですが、ある時、先方の供給が大幅に遅れていた
ため、当社も納期が遅れる旨を伝えると、自社の遅れには触れず、
「納期を守れ」の一点張り、交渉は決裂し、結局、こんな注文は受
けられません！と私の方から啖呵を切って会社に戻りました。

このことを上司に報告すると、開口一番「良くやった！大したもの
のだ」と褒められました。同時に、「その時、相手の上司はいた
の？」と聞かれました。口論の最中、相手の上司が不在である旨を
伝えると上司は、「松本君じゃあ行こうか」とその客先にUターンで
す。向かう車中「君は決して間違っていない、でも理由の如何を問
わずラインを止めたら大変だ。納期を早めるためには担当者の力
では限界がある。場合によっては担当者が当社の責任だと押し付けて
くることもある。こういう時は、お客さんの上司も巻き込んで話を
した方がいいよ。」と諭されました。結局、頭を下げて帰ってき
ました。暫くたってから腹に落ちた言葉です。

会社概要



松本産業株式会社

- ◆ 本社所在地 静岡県富士市島田町 1-50
- ◆ 主要製品 各種シーリングパーツ
の卸売、ゴム部品、接
着剤の販売
- ◆ 創業 1912年（大正元年）
- ◆ 資本金 1,000万円



この連載は、人それぞれが「大切にしている言葉」を、経営者のみならず
さまざまな立場の方から、エピソードを交えてご紹介いただくものです。