

제 201회 일본 전문가 초청세미나

주제 : 일본에서 활약하는 여성사장, 성공의 조건 : 살아남는 기업 ·○ 인재의 조건

강사 : 아사쿠라 지에코 (朝倉千恵子 株式會社新規開拓 사장)

시간 : 2016. 10. 25. 화. 12:00 - 14:00

아사쿠라 지에코(朝倉千恵子) 사장의 <일본에서 활약하는 여성사장, 성공의 조건 : 살아남는 기업 ·○ 인재의 조건>이라는 주제의 세미나가 10월 25일 국제대학원에서 열렸다. 아사쿠라 지에코 사장은 현재 주식회사신규개척(株式會社新規開拓)의 사장이다. 그녀는 일본에서 나고 자란 재일교포 5세이다. 원래 재일교포 3세로 알고 있는데, 얼마 전 그녀의 아버지께서 할아버지의 할아버지가 이미 일본에 왔었다고 말씀해 주셨다고 한다. 오사카에서 태어나 초등학교 교사를 하다가 1997년, 35세가 되던 해 전혀 다른 업종인 사원교육연구소에 입사한다. 예의, 인사를 철저히 하는 영업방식으로 3년 후 톱 세일즈 퍼슨이 된다. 2001년에는 회사를 나와 아사쿠라 지에코 사무소를 설립하고, 전국을 돌아다니며 강연 및 연수를 실시한다. 그리고 2003년에 여성을 상대로 하는 <톱 세일즈 레이디 육성학원> 제 1기를 시작한다. 그 다음해 주식회사신규개척을 설립하고 강연활동을 열정적으로 하였다. 현재도 도요타 그룹들을 비롯하여 전국각지에서 업계불문 일본대기업을 필두로 재구매율 99%를 자랑한다. 아사쿠라 사장은 오늘 강연에서 그 성공 비결에 대해 강연을 하였다.

강연의 첫 시작은 '첫인상이 몇 초 만에 결정되는지'에 대한 질문으로 시작되었다. 청중들은 1초부터 15초까지 다양한 대답을 하였다. 정답은 6, 7초였다. 심리학에서는 말을 하는 순간까지 계산하는데, 첫인상은 6, 7초만에 결정된다고 한다. 그 중에 눈에 들어오는 한순간의 인상이 80%, 말투가 13%, 인품은 겨우 7%라고 한다. 우리는 눈에 들어오는 인상으로 상대를 일방적으로 단정한다. 즉, 한순간의 이미지로 첫인상을 결정한다. 이 순간에 우리는 다음 스텝으로 갈지 말지를 결정한다. 마음을 닫아버리면 상대방의 이야기를 듣고 싶지 않다. 따라서 순간 보이는 이미지가 나쁘면 다음 단계로 나아갈 수가 없다. 이러한 첫인상은 인사법에 따라 달라진다. 아사쿠라 사장은 오늘 강연에서 눈에 들어오는 인상을 바꾸는 포인트를 청중들에게 알려주었다.

사람에게는 각자 인생의 전환점이 있다. 아사쿠라 사장의 전환점은 35세이다. 23세에 결혼해서 24세, 26세에 아이를 낳고, 32살에 이혼을 했다. 이혼하고 나서 '여성이 혼자 사는 것은 정말로 힘들구나'를 깨달았다고 한다. 그녀는 주식을 공부해서 엄청난 돈을 벌었지만 정신을 차리고 보니 수 십만 엔의 빚이 있었다. 4000만 엔의 빚이었다. 이 빚을 갚기 위해 새로운 회사를 찾아다녔다. 35세에 10개의 회사에 면접을 봤지만 아홉 곳에서 떨어지고 오직 교육회사 한 곳에만 합격을 했다. 원래 초등학교 교사를 했기 때문에, 이 경험을 살려 강사가 되기 위해 면접장에 갔다. 그런데 면접관이 갑자기 영업을 하지 않겠냐고 물었을 때, 아사쿠라 사장은 순간 영업만은 하고 싶지 않았다고 한다. 하지만 면접관의 눈을 보고 숨을 들이키고 "하겠다"라고 말했다. 만약 영업이라면 하지 않겠다거나 그만두겠다고 했다면 오늘날의 아사쿠라 사장은 절대 없었을 것이다. 아사쿠라 사장은 여기서 배운 것이 세가지 있다. 첫째, 망설이면 곤란한 길을 걷는 것. 둘째, 걸맞은 일과 걸맞지 않은 일을 따지기보다 적극적인 자세! 마지막은 하지 않은 후회보다 하는 경험이다. 그녀는 영업을 하면서 인생이 완전히 바뀌었다.

다음으로 아사쿠라 사장은 어떤 기업이 살아남을지에 대해 설명하였다. 기업이 지금 유명하다고 계속 유명하지는 않는다. 일본에서는 1년에 30개의 회사가 도산하고 있다. 사원을 아끼지 않는 회사는 앞으로는 잘 성장하지

않을 것이다. 사원교육에 힘을 쏟고 있거나 그렇지 않으면 아무렇게 방치하는가는 굉장히 중요한 포인트이다. 그렇다면 어떤 회사가 성장할까? 아사쿠라 사장은 청중들에게 책상에 있는 물건들을 깨끗하게 치우고 앉았다 일어섰다는 빠르게 하도록 했다. 이렇게 기립하는 순간 성장하는 기업에는 한 가지 공통점이 있다. 바로 사원이 이름이 불러졌을 때나 업무에 관련된 수업을 받을 때, 한 순간에 “예!” 라고 대답하는 것이다. 이것은 정말 이상하지만 성장하는 기업은 이 대답이 철저하다. 또 하나는 누구를 대응해도 좋은 인상으로 인사를 하는 것이다. 바로 예의 바르게 인사를 하는 것이다. 왜인지 성장하는 기업은 예의 바른 인사, 대답할 때 순간적으로 “예” 라고 대답하기, 정리정돈 및 신발정리 등이 되어 있으며 마무리도 철저하게 한다. 교육에 힘을 쏟는 곳은 바로 이것이 매우 다르다. 누구든지 할 수 있는 당연한 것을 무시하지 않고 제대로 하는 것이다. “예!” 라고 대답이 시원시원하고, 행동이 빠릿빠릿하고, 누구를 응대하더라도 생긋생긋 웃으면서 대응하고, 그리고 볼 때 생기가 넘치도록 한다. 바로 이 ‘시원시원, 빠릿빠릿, 생긋생긋, 생기 넘치기’를 의식적으로 해야 한다. 사람의 마음을 움직이거나 성격을 바꾸는 것은 거의 불가능하다. 하지만 자신 없는 사람이 가슴을 펴고 당당하게 걷는 것만으로도 자신 있게 보인다. 그러므로 인상이 중요하다. 인품을 바꾸는 것이 아니라 좀 더 간단한 것을 누구도 따라 할 수 없을 정도로 철저하게 하는 것이다.

태도를 바꾸면 자신감을 가질 수 있다면서 아사쿠라 사장은 청중들의 인사법, 서 있는 자세 등을 교정해주었다. 손님에게 어차피 상품을 사야 한다면, 이런 회사, 이런 사원에게 사고 싶다는 기분이 들도록 해야 한다. 그러므로 인사, 서 있는 자세, 의자에 앉아 있는 모습을 연습해야 한다. 의자에 앉아 있을 때에는 정중한 자세로 있어야 한다. 바르게 앉아 있는 모습으로 있다가 손님이 오실 때 웃는 얼굴로 맞이하면 그 한순간 자기 자신을 홍보하는 것이다. 뿐만 아니라 손님과 마주 앉아 있는 순간도 중요하다. 상사에게 지쳐있는 사람은 무의식적으로 안 좋은 모습이 나온다. 또한 쉬고 있는 순간에도 안 좋은 모습이 나온다. 물론 쉬는 게 나쁘지는 않다. 하지만 그 순간에 손님이 오면 인상이 안 좋다. 앉아 있는 모습으로도 그 파워가 다르다. 이 사람이 내 이야기를 제대로 들을까 말까를 파악할 수 있기 때문이다. 예를 들어 사장님과 부장님이 나란히 앉아 있을 때, 사장님에게만 향해 앉아서 이야기 하고, 부장님에게는 고개만 돌리면 안 된다. 사장님을 대할 때나 부장님을 대할 때 똑같이 해야 한다. 내 이야기를 제대로 듣고 있다는 것을 보여줘야 한다. 손님과 거래를 할 때에는 바른 태도로 대답을 해야 한다. 손님이 “조금 비싸네요”라고 말했을 때, 직원이 바른 태도로 “OO님, 비싸기 때문에 세 가지 장점이 있습니다”라고 대답하면 손님의 심리가 변한다. 이때 손님은 무의식적으로 알겠다고 대답하지만, 바르지 않은 태도로 대답하면 손님의 대답은 “NO!”이다. 영업은 단순히 상품을 파는 것이 아니다. 비유를 하면, 오늘 먹고 싶은 것을 연인에게 강력히 호소하는 것이다.

다음으로 아사쿠라 사장은 35세에 회사에 입사하여 어떻게 3년만에 영업 1위가 되었는가에 대해 이야기해주었다. 그녀는 일본에서 처음으로 여성으로서 영업에 관한 책을 낸 사람이다. 한국에도 『35세의 인생대역전』이라는 제목으로 책이 출판되었다. 책에도 나와있듯이 그녀는 정말 인생이 바뀌었다. 초등학교 때 선생님이 “너는 커서 뭐가 되고 싶니?”라고 물었을 때, 그녀는 “스튜어디스가 되고 싶다”고 대답했다. 그러나 선생님은 될 수 없다고 했다. 왜냐고 물으니, 그녀가 일본인이 아니고 한국인이기 때문에 안 된다고 했다. 중학교 때도 커서 뭐가 되고 싶냐는 물음에 변호사가 되고 싶다고 했다. 그러나 한국인이기 때문에 안 된다고 했다. 그때 그녀는 일본에서 태어나고 자랐지만 꿈을 가질 수 없고, 가져도 이를 수 없다고 생각했다. 그래도 그런 그녀가 지금은 스튜어디스의 연수를 담당하거나, 변호사의 연수를 하고 있다. 꿈은 보는 것만 아니라 이루는 것이다. 그때는 사람들이 한국인

이기 때문에 절대 무리라고 해서 꿈을 포기해버렸다. 하지만 어른이 되어서 꿈을 포기하지 않고 이루기 위해, 목표를 달성하기 위해 계획을 세우고 구체적으로 행동으로 옮겼다. 그 결과 꿈이 일사천리로 이루어졌다. 만약 사람들이 당신은 무리라고 말해도, 자신은 할 수 있다고 믿고 포기하지 말고 결과가 나올 때까지 계속 해야 한다. 그러면 결과적으로 꿈이 이루어진다. 그리고 '나도 하면 할 수 있구나'를 느낀다. 여기서 희망과 자신을 갖게 된다. 희망과 자신은 꿈을 이루게 해 준다. 아사쿠라 사장은 이것을 '꿈 사이클'이라고 명명했다. 꿈 사이클은 꿈→목표→계획→행동→결과→자신감→꿈을 말한다. 아사쿠라 사장은 지금까지 꿈을 포기하지 않고 노력한 결과 지금 이 자리에서 강연을 하고 있다고 말했다. 그녀는 인사법을 다르게 해서, 태도를 다르게 해서, "당신은 다르구나"라고 깨닫게 해야 한다고 하고 강연을 마무리 지었다.

<질의 응답>

질문 : 마지막 부분에서 꿈을 목표로 바꾸는 것은 무엇입니까?

답 : 기일(期日)입니다. 즉, '언제까지'입니다. 꿈을 꿈으로 끝내지 않고, 언제까지 할까라는 '기일'입니다. 이 '언제까지'라는 것이 중요합니다. (여기서부터는 사담) 실은 말이죠. 이 꽃(강연장 앞에 놓인 꽃)을 보내주신 일본 나가노현(長野県)의 아즈미노미네랄워터즈(安曇野ミネラルウォーター)라는 회사의 아라이(新井)사장도 역시 재일교포입니다. 그리고 지금 그 아버지, 회장님이 일본의 공룡 같은 것을 취미로 계속 모으셨습니다. 그리고 그것을 한국의 박물관에 전부 기부하셨습니다.

질문 : 영업할 때 아무리 노력해도 NO!라고 듣게 될 때에 기분에 대해 듣고 싶습니다.

답 : 제 경우에는 역시 손님이 100% YES라고는 하지 않습니다. 손님이 거절하거나 망설일 때, 그것을 쿠션처럼 받아들입니다. 강연에서도 말씀드렸듯이, 손님이 비싸다고 하는 순간에, "비싸십니까 또는 비싸지 않습니다"라고 하지 않고, 먼저 "의견 감사합니다"라고 말한 뒤 질문을 해야 합니다. 마치 캐치볼을 주고 받는 것처럼 질문을 해서 어떤 방식으로든 돌려주어야 합니다. 자신의 대답을 부정하는 사람은 기분이 나쁩니다. 그런데 부정하지 않고 집중하고 되받아칩니다. 그것을 함으로써 상대방에게 질문을 많이 하고 이야기를 듣는 중 점점 손님의 마음이 변하게 되고, 마지막에 싫다고 한 손님이 "이야기 정도는 들으면 좋겠지"라고 심리가 변하거나, "당신이라면 나중에 만나도 괜찮겠다"라는 것이 실제로 일어납니다. 그리고 자신이 힘들 때야 말로 가슴을 펴고, 괴로울 때야말로 웃어야 합니다. 마음의 반대로 하는 것이 마인드 컨트롤을 하는 것입니다.