

高井伸夫著「弁護士の経営戦略」民事法研究会 2017年5月21日刊を読む

③【営業を活性化するにはどうすればよいか】安心感を信頼感に発展させ、アフターフォローで弁護士の営業を活性化する

1. 弁護士が依頼者に安心感を与えるには、まずは適切な話し方を覚えることです。特に、会って間もなくまだ受任に至っていない段階で、相手に安心感を与える話法を意識して習得することが第一歩と言えるでしょう。私が心がけているポイントは次のようなものです。
 - (1) 落ち着いて話を聞く——その雰囲気づくりも大切です。
 - (2) 雑談から始める——いきなり専門的なことを話しても、相手は安心感を得られません。同じ目線で、天候、気候、季節の話、社会的な出来事や家族の話をするのがコミュニケーションの基盤をつくり、そしてそれが安心感につながります。
 - (3) 肯定的に聞く——否定的に聞くと、相手は「聞いてくれなかった」と感じ、不安感に陥ります。肯定的に聞くことで、相手はこの人は「味方」である、「仲間」であると認識して安心するようになるのです。
2. 受任できそうになったら、案件の具体的な詳細を聞くこととなります。それは、事情を尋ねるといことが中心になりますが、その際にも相手方の意向を肯定的に受け止めて、味方と認識し続けてもらうことが必要です。
3. 受任にあたっては、話の詳細を確認するとともに、どの程度の期間で解決するのか、その費用はいくらかを明示しなければなりません。依頼者は皆まずは勝ち筋なのか負け筋なのかを聞いてきます。しかし、完全に勝つと断定できるものは非常に少なく、見通しを話すにあたっては、「伺った話を前提にすれば、何パーセントくらいの確率で勝つか」と回答することとなります。そのときに、確率を渋めで言うか、楽観的に言うかは弁護士の器量にもよりますが、得てして渋めに言うほうが依頼者に結果的に好感を持ってもらえるでしょう。あまり楽観的に言うことは、結果がそれに伴わなかったときに依頼者を落胆させてしまいますから、避けたほうがよいでしょう。
4. 正式に受任した後は、報連相(報告・連絡・相談)を徹底的に行うことです。もちろん、解決までの間に限らず、アフターフォローにおいても徹底的に報連相を行うべきです。アフターフォローはエンドレスになりますが、次第に時間の間隔をおくようにすれば問題ないでしょう。最初は1週間に1回、それから1か月に1回、さらに2、3か月に1回として、最終的には年2回連絡をとればよいのです。アフターフォローまで手を抜かないことが、弁護士として繁盛するコツです。
5. アフターフォローの目的は、「次に何かあったときには、また相談にのってくれるだろう」とか、「身近な人に何か法的なトラブルがあったときには紹介したいなあ」と依頼者に思ってもらうことです。アフターフォローには手間暇がかかりますが、効果を上げるには心配りする姿勢を崩してはいけません。

6. かくして弁護士は**依頼者に安心を与えることができる**のです。
7. また、弁護士は依頼者に対して安心感を与えなければならないのはもちろんですが、相手方、あるいは相手方弁護士、さらには裁判官にも、「この弁護士は信頼に値する人物である」という安心感を与えなければいけません。
8. そのためには、**自分の見解を貫き通す**ということが原則です。もちろん見解が変わることも時としてあると思いますが、そのときはその根拠をよく説明する必要があります。
9. 安心感とは、不安感、イライラ感、不信感等とは相反する心理状態です。安心感があつてこそ依頼者は弁護士を信用しますし、また相手方弁護士や裁判官もその弁護士を信用するのです。
10. 要するに**安心感こそ弁護士の命**と言ってよいでしょう。理解力や許容力が貧しいゆえに相手方をイライラさせる弁護士がいますが、そうした弁護士は相手方だけでなく、依頼者にも安心感を与られないということになります。
11. こうした**安心感を信頼感に発展させれば、弁護士の営業は活性化**するようになるのです。
12. しかし、時に依頼者が信頼感を持つ余り、弁護士に頼り切ってしまうという事態もできます。そうすると、弁護士が事実上の決定権を持つことになり、自惚れることになってしまいます。信頼も強すぎると弊害が出るということを、弁護士は心しなければなりません。
13. 頼り切られることを避けるにはどうしたらよいかというと、依頼者に考える時間を与えることです。たとえば、打ち合わせ中に弁護士が退室して、当事者や関係者の間でだけで協議をしてもらい、その後弁護士が再び戻って結論を聞く、という方法があります。そうすることによって、頼り切られることによって生じる弁護士の自惚れを防ぐことができるのです。
14. それでは、安心感を与える雰囲気というのは、どのようにして身に付くかということですが、それには、**知識を深めて、経験を多くすることが**大切です。勉強する、経験する、ということを通して人を安心させる雰囲気は自然と体に身に付きます。また、いくつもの修羅場を乗り切ること、すなわち逃げない弁護士になることが必要です。そうしてこそ、ちょっとやそつのことでは動じないという新しい境地に達することができるのです。
15. 最後に、安心感を与えるには、何よりもまず**弁護士自身が自信を持たなくてはなりません**。弁護士が小さなことにいちいちとらわれていたら、依頼者は当然不安に駆られます。ですから、**危惧することを、そして最悪の事態を一つひとつ潰していくことで、弁護士として不安のない状態にすることも**重要です。こういった努力を怠らず継続してこそ、安心感を与えられるよい弁護士になれるのです。

[コメント]

慶應義塾大学法学部法律学科の2年次に、峯村光郎先生の法思想史のゼミを履修した。峯村先生の教えの一つは、法律を学ぶ「法学徒」はいつも「最悪の事態を予想しながら行動すること」であった。この高井先生の「危惧することを、そして最悪の事態を一つひとつ潰していくこと」の教えも、峯村先生の教えと同じで、とても勉強になった。

— 2017年5月12日(金)林明夫—