



【営業3.0】生成AI時代を生き抜く「共創型営業」とは



生成AIの普及により、必要な情報は誰もが瞬時に手に入れます。この時代において、従来の「モノ売り」や「ソリューション提案」だけでは、営業として顧客に選ばれ続けることは困難といえます。

本記事では、顧客の真の課題を言語化し、共に未来を描く「営業3.0（共創型営業）」の考え方と、これからの営業職に不可欠な「構想力」「翻訳力」「実行力」「温かみのある人間性」について具体的に解説します。

「カタログの説明」はAIの仕事～従来の営業が価格競争に陥るワケ

単なる製品の仕様説明や、定型的な課題解決策の提示であれば、AIでも十分に代替できます。これまでのように、カタログを片手に自社の商材を売り込むだけでは、顧客の心を動かすことはできません。AI時代においても決して代替されない、これからの営業に求められる新たな立ち位置と必須スキルについて紐解いていきます。顧客から「あなたに相談したい」と指名されるパートナーへのアップグレードが必要です。

モノ売りから共創へ～営業スタイルの変遷と、営業1.0から3.0への進化論

営業のあり方は、時代とともに大きく変化してきました。まずは、それぞれの段階における特徴を整理し、現在求められている営業の姿を明らかにします。

営業1.0：モノ売り・ご用聞き営業の限界

営業1.0は、商品の強みや機能を中心とした「モノ売り」のスタイルです。自社の製品知識を豊富に持ち、小回りを利かせて顧客の要望に応えることが重視されます。わかりやすい説明力で顧客からの「信用」を得ることが目標となりますが、商品力が大前提となるため、競合他社との差別化が価格競争に陥りやすいという課題があります。

営業2.0：ソリューション営業による信頼構築

営業2.0は、顧客の課題を分析し、解決策を提示する「ソリューション営業」です。深く広いヒアリングを通じて仮説を立て、説得力のあるプレゼンテーションで提案を行います。顧客の課題解決に貢献することで「信頼」関係を築きますが、顧客自身が課題を明確に認識していることが前提となるケースが多く、複雑化する現代のビジネス環境においては、これだけでは不十分になりつつあります。

営業3.0：顧客と共に未来を描く共創型営業

これからの時代に求められるのが、営業3.0と呼ばれる「共創型営業」です。顧客が「まだ考えが固まっていないけれど、まずは話を聞いてほしい」と悩んでいる段階からアプローチを開始します。顧客の悩みに対して深く共感し、一緒に問いを立てながら、見えていない課題を言語化していきます。自社の商材にとらわれず、社内外のあらゆるリソースを活用する総力戦で、顧客の願いを実現するパートナーとしての関係性を築くことが最大の特徴です。

構想力・翻訳力・実行力・人間性～営業3.0に不可欠な4つのコアスキル

共創型営業へとバージョンアップするためには、これまでのスキルに加えて、新たな能力を磨く必要があります。ここでは、営業3.0に不可欠な4つのスキルを具体的に解説します。

1. 構想力：顧客のビジネスの未来を共に設計する

構想力とは、現状の課題解決にとどまらず、顧客と一緒に目指すべき成果や未来の姿を描き出す力です。顧客のビジネス環境や市場の動向を広い視野で捉え、俯瞰力と洞察力を駆使して、単なる商品の導入ではなく、その先にある事業成長のストーリーを描きます。「この施策が実現すれば、3年後の御社はこう変わります」と、具体的なビジョンを共有できるかどうかが鍵となります。

2. 翻訳力：顧客のモヤモヤを具体的な言葉に落とし込む

顧客は必ずしも自社の課題を正確に把握し、言葉にできているわけではありません。

翻訳力とは、顧客のまともでない思いや、言葉にできない悩みを汲み取り、明確な言葉として言語化する力です。相手の立場に立って真意を推し量り、専門用語をわかりやすい表現に噛み砕くことで、双方の認識のズレをなくし、解決すべき本質的なテーマを設定します。

3. 実行力：あらゆるリソースを駆使して成果に導く

立派な構想を描いても、実現できなければ意味がありません。

実行力とは、新しい技術や自社のリソースはもちろん、時には社外の専門家をも巻き込み、総力戦で課題解決にあたる推進力のことです。ローンチをゴールとするのではなく、成果が実現するまで顧客に伴走し続ける責任感が求められます。

4. 温かみのある人間性：共感を通じて強固な関係を築く

最終的な決め手となるのは人と人とのつながりです。

顧客の悩みに寄り添う共感力や、誠実に対応する姿勢など、温かみのある人間性がベースにあってこそ、上記のスキルが生きてきます。「この人と一緒に仕事をしたい」「当たり前のように会議の場においてほしい」と顧客に思わせる人間的魅力が、最強の武器となります。

4つのスキルを磨き、顧客から指名される営業へ

これからの営業には、単なる情報提供者や課題解決者ではなく、顧客と共に未来を創るパートナーとしての役割が求められます。「温かみのある人間性」を土台に、「構想力」「翻訳力」「実行力」を磨くことで、生成AIには決して真似できない価値を提供することができます。

株式会社インソース より

【M&A速報、コラムを日々配信！】X（旧Twitter）で情報を受け取るにはここをクリック

【M&A Online 無料会員登録のご案内】6000本超のM&A関連コラム読み放題!!
M&Aデータベースが使い放題!!登録無料、会員登録はここをクリック