

上司の背中

インターネットが世界を席巻して久しい。時に「ネット革命」とも呼ばれる。何故だろうか？

それは「情報弱者」であった一般消費者様が、市場において「情報の主権」を握るようになったのである。これまでは情報の主権を握っていたのは、供給するメーカー側であった。「企業中心主義」と評されていたが、今や一般消費者様が、主導権を握る「顧客中心市場」に変わっているのである。顧客中心市場ではネットを使った一般消費者様へ、様々な商品やサービスの直販が可能になるため、従来型の小売、卸業は淘汰されかねないのである。つまり企業の側にたった「販売代理」から一般消費者様の側にたった「購買代理」の企業が今後益々増加している傾向にある。単なる「販売会社」から、工販製の力を結集した、HEMSやリニューアル需要で仕事創りを強烈に推進支援する「事業会社」への転換が今年の課題なのである。



■社長の年頭ご挨拶があり、そのあと今年の方針を説明されている中で、ご自宅の改修工事を取り上げて話されています。

した。あ、本田君も来てましたね。取り替え作業の間、その女性社員の方が、うちの家内としきりに話をしているのです。

り家内と【まるで母娘】のように、親しく話をしているのです。照明器具が新しくなって明るくなったけど、この部屋は窓側が寒いのも、と言う家内の愚痴を聞いた彼女は、うちの母も同じことを言うので昨年、窓を二重サッシに取り替えたら暖かくなりましたよ。おじいさんの腰痛も良くなったんです。と

体験談を話されました。本田社員はそのときの様子が目に浮かぶようでした。提案するというのは、提案書ではなく、まずは「聴く」ところから始まることを目の前で学びました。

社長…：昨年、我が家の照明をLEDに取り換えました。B町電気様にお願したところ、工事ご担当者様と女性社員の方が来られま

ハナちゃん組のリーダーである経理の華田陽子さんの話を始めました。社長…その女性は話上手というよ

社長…そしてLED照明を取り付け

社長…そしてLED照明を取り付け

終わった技術者さんが、「実は最近のエアコンは冬は暖か、しかも夏の電気代もお得ですよ」という話で盛り上がり、二重サッシの工事代金と年間の電気代のシミュレーションを作成してお持ちしましょうとなった。その時も、その女性社員の方が立ち会いで来られました。家内がお茶を入れてあげようとする、その女性が「私もお手伝いします」となり、台所で内が「そういえば、台所が使いにくいし、不便」などと言ったものだから、じゃあキッチンのご提案をしましょうとなって、まあ次から次へという感じで、結果として昨年は、我が家の大規模改修工事になったと言うわけです。

角野社員は、あの明るい華田さんが、社長の奥様と親しげに話をする様子を想像しました。そして気がつきました。とんとん拍子にことが進むのは「課題解決」をしてあげたからだ。商品の説明ではない。

社長…B町電気様の女性社員の方のようにわが社も今年は全員で需要家様、お施主様に対して「困っていること」を、お伺いして一緒に解決策を考えて欲しいと思う。提案する商品の中にはHEMSのように、お客様があまり意識されていないものもあるが、丁寧にご説明をして気づいて頂き、当社もしくは、お得意先様のファンになっていただくことを全部署で実践をしてほしい。その結果、ユーザー様に喜んで頂き、我々のお得意先様にも喜んで頂くという「三方よし」の具体化をして欲しいと思います。

部長…社長、少しよろしいですか？
經理の華田さんという女性が社長のお宅から、たくさん受注された今のお話には続きがありました：
課長、お願いします。
課長…B町電気様では、社員様がこれまで仕事をやらされている感があり、なかなか難しい場面があったのですが、この社長宅改修工事を境に会社の雰囲気が変わりまし

た。第一に仕事が増えて大変だけど、お客様があんなに喜んでくれたという体感ができた。つまり請負工事で味わえない「笑顔」に接することができたこと。第二には、暗中模索だった提案営業が、お客様の「困っていること」を聴くことで解決するという具体的な戦略が決まったこと。若い技術者の方はこれで「腕が磨けそうだ」と思われたことでしょう。第三には、やらされている意識が減り、相手を理解するという人間的な成長があったように思える。第四には、工事部と經理部、そして営業など少し距離感があったのが、互いを尊敬したり、上司・先輩・同僚が声を掛け合ったり、頼りにするところで社員様全員が「良き仲間と出会えた喜び」を感じておられることなんです。

課長がこんなにはつきり、物を言うのを角野は初めて聴いたような気がした。「あっこれは課長の信念ではなかるうか」そう言えば自分は人

から嫌われたくないので「ほのめかし」たり「たとえて」みたり、「正論」だけを言ったりしている。角野は自分が情けなかった。恥ずかしかった。

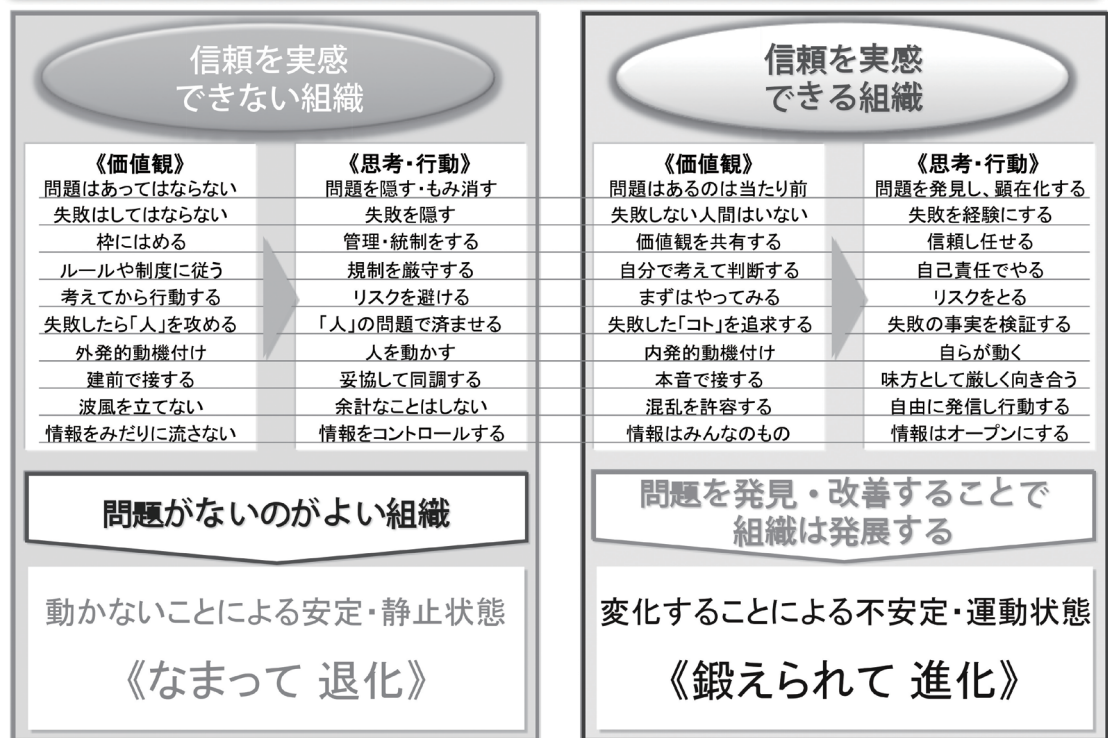
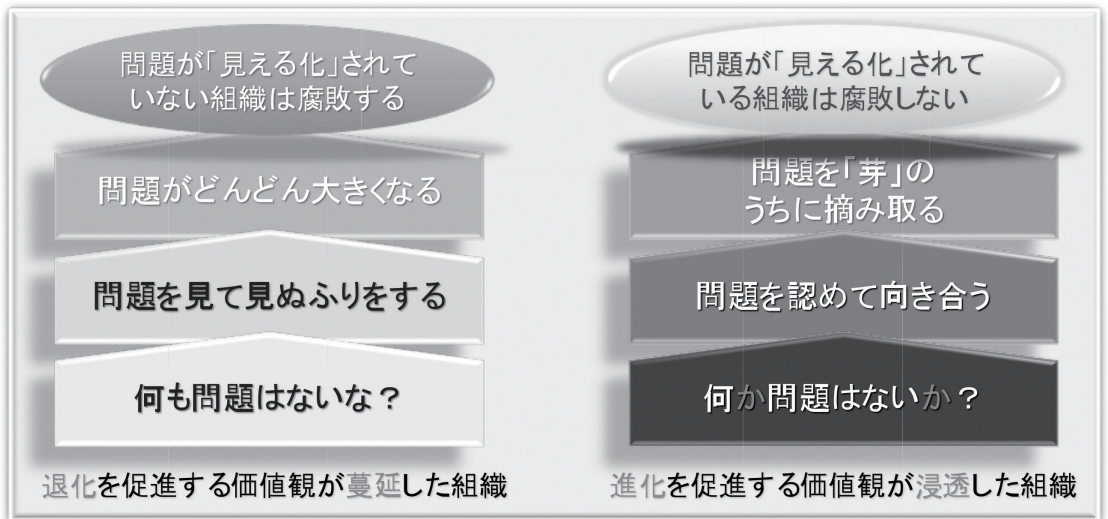
課長…人が仕事で会社から頂く報酬には給与、賞与、役職という「目に見える」報酬と、さきほどあげた「目に見えない」4つの報酬があると思うんですね。お金は使えばなくなるし、役職も、やがては退職してなくなる。第一の仕事が増えたことや、第二の磨かれた腕も、やがては少なくなったり、弱くなったりしても、第三の人間的な成長や、第四の良き仲間との出会う喜びは一生継続と思うのですよ。決して失われることのない報酬ですね。

角野社員は課長の真意がなかなか読み取れなかった。いつもは「そんな精神論では駄目だよ」と言っておられる人が、今日は全く別人のように見えた。

「まあ、お茶でも…」なんていう運命かと思いましたが、管理組合の定例会合で顔役と思われるお

角野社員はその光景を思い出すた

でも困っていることがあったらウ



ばあさんが、とんでもないことを発言することになったのです。

ウチの家でダンスを少し動かしきれないかい？」そうしたら、その職長さん「皆さんのところで何

またセキュリティシステム提案などをしました。しかし、この一番高い「夢プラン」を作成したこ

びに…。

本田…実は、そのおばあさんが、「お兄さん、お茶飲んでちょうだい」と言われるので、てっきり僕のことかと思っただら、B町電気さんの職長さん：もう60近い方ですけど：「お兄さん、ちょっと頼みがあるんだけどね、

チのメンバーも、来ていますから何でも言って下さい」 後はウチも、こっちも、その次はあっち：というところで「お困り事承り隊」結成の瞬間でした。住民の方の半数ほどのお部屋にお邪魔して、結果としては本当にどこが困っているのか、提案をするためのベース情報を集めることができたのです。大成功だと思えました。このデータベースを元に3種類の提案書を作成し、それぞれ「基本プラン」「お勧めプラン」「夢プラン」と名付けました。

基本プランは当たり前のオール電化対応とLED照明を提案。お勧めプランは経理の華田さんから教えて頂いた二重窓や、床暖房など、少しグレードが高いプラン。夢プランはさすがにやりすぎではないかという位にカーシェアリングから駐車場にEVコンセント、またセキュリティシステム提案などをしました。しかし、この一番高い「夢プラン」を作成したこ

とで、真ん中のランク「お勧めプ

ラン」がメインになりました。

部長と課長から「うまい、いいぞ」と声がかかりました。社長は角野社員が心から、本当に喜んでいて横顔をまじまじと見つめています。そして課長は、それを見逃しませんでした。

本田…工務課様の「お困り事承り隊」は近所で評判になりました。

そうしているうちに、半年間自然にマンション組合定例会に招かれ、また提案もできるようになってきました。後で聴きますと、顔

役のおばあさんは、私がB町電気のマンション出張所などと言って住民を説得したり、要望や変更点を工務課の職長さんに伝えたりしているようです。若い住民の方は、工務課の若手社員様を「若いお兄さん」と呼び、打ち解けるようになります。また現在工務課ではどの世代にも対応ができるように、新聞を毎日読んだり、勉強会を開き、話し方を研究したり、お互い

にロールプレイングをしたりして説明スキル向上に努めています。

本田社員は、これまで仕事で「わかった」と思っても「できない」のは何故だろうと悩んでいましたが、工務課の方と一緒に仕事をする事で、解決されたのでした。つまり、「わかったつもり」だったということが、本当に、わかったということ

その後、受注残が本田社員の販売目標三ヶ月分をオーバーして今期目標は必達できるという見通しを、力強く語り締めくくりました。

社長…素晴らしい営業活動だと思う。本田君ありがとう。今年もこの調子で頑張つて欲しい。また指導してくれた角野社員は人を育てるのがだいぶ上手くなったな。二人…ありがとうございます。(大拍手)

年頭の方針発表会で事例報告があること自体が異例なことでした。し

かしながら、社長が今年掲げる「仕掛けなければ売上なし」という具体策としての事例発表でした。

■課長と角野社員が話しています

課長…ツノちゃん、でかした。社長も喜んでおられたよ。何が大切なのかをつかんだようだな。

角野…ありがとうございます。ただ、課長を見做っているだけです。課長の電話での話し方、指示の仕方、書類の見方、机上の整理方法や、部下との接し方、全部勉強になります。

課長…アハアハハ、何を言っているんだい。B町電気様の社長さんからは、軍師角野官兵衛を早く偉くしろと言われているよ。角野…ありがとうございます。でもまだまだです。

■一方、A町電気様では…

先代社長も、社長も角野社員と本田社員の活躍をB町電気様社長様か

ら聴かされているようです。ね。

先代…B町社長が二人のことを誉めていたよ。いよいよ、二人の時代がやってきたね。

二人…ありがとうございます。更に精進します(誓)

先代…二人の成長は我が事以上に嬉しいね。この一年間はお宅の課長や、ウチの社長に小言を言われても素直に受け入れて行動を修正する順応力というか、反省力がついたね。なかなかできないことだよ。人は皆、自分だけが正しいと思っているからね。角野君は良く自分が見えるようになってきた。すると人と集団の心がわかるようになるね。ただし、ポンタ君は、この辺りの電気工事会社女子社員さんの気持ちかわからないようだぞ。

「こんなに好きだという女子心をポンタちゃんにはわからない」って評判になっっているぞ(大笑)

本田…えっ、そんな(真つ赤)

〈続く〉