

会社の雰囲気^{1W}を明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返りにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/生之

Managed by Question

人の上に立つと、部下のやっていることに疑問を抱き、意見をしてしまうことがあります。例えば、先日もこんな風景を目にしました。

某会社の営業部長は新規事業の開拓も担っています。彼の部下である5人の営業マン全員に新規事業開拓も割り振りを決めて、既存のセールスと同時に進行するような指示を出しています。そんな状況をみた営業部長の上司である社長は『なんで5人全員に新規開拓のセールスをさせているのか。新規開拓は高度な力が必要なので経験の浅い営業マンにやらせても無駄な時間になるばかりなのに…。そんな非効率なことで大丈夫なのか？』と思い「新規営業は担当を絞って割り振ったほうが効率的じゃないの？」と営業部長に伝えました。しかし、営業部長の表情を見ているとどうも腑に落ちた表情ではありません。

このようなことは、日頃私も含めよくあることではないでしょうか？

部下の行動に対し疑問を感じた時、とにもかくにも意見を言う。

もちろん上司として意見を伝えることは必要です。しかし部下と言えど、部長などの幹部クラスになると、**彼らにも自身の考え、根拠があります**。そうすると部下は感情的に反発してくることも多々ある…とすることに気が付きました。

ではどうしたら上司として部下である部長に意見を伝えることができるのか…？と考えた時、ワンクッションおく質問をすることで、互いに納得のいく答えをみつけられることが分かりました。冒頭の社長の立場であれば、「なんで5人全員が新規も行っているんだ？」と思ったからこそ「新規営業は担当を絞って割り振ったほうが効率的じゃないの？」という意見に至ります。そこで自分の意見に至った疑問「なんで5人全員が新規も行っているんだ？」を「**5人全員を新規事業開拓に割り当てているのは、どういう意図があるの？**」という質問にかえて営業部長に聞いてみます。すると、営業部長はその判断に至った考えを冷静に話し出します。例えば「営業効率だけを考えれば、担当を絞ったほうがいいが、このビジネスの将来的な展開を考えると教育的な意味も含めて、現段階では全員で行っている」といった営業部長なりに考えた経緯を引き出されます。そこから会話を始めると、自ずとお互いが納得できる答えが見えてきます。

【Managed by Question】 ⇒ 質問によってマネジメントする

これはビルゲイツが、まだマイクロソフトが小さな会社だった頃から追求してきたマネジメントスタイルです。その結果、今のマイクロソフト帝国を築いています。

このワンクッションを置く質問も、単にお互いが納得できる結論を導くことができるだけではなく、部下の視野を広げ、思考を深めるトレーニングと言えます。上司が、いきなり意見を言うのではなく、このような質問を投げかける事で、上司レベルの視野の広さや思考の深さを持つことに繋がるのではないのでしょうか？