

2014年10月 会社の雰囲気を1W^{7分}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、振り返ることにしています。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/佐之

「個性」や「強み」が生まれる時

ユメオカではCDやDVDの制作を外注化しています。その制作会社で働く、今の営業担当の方（佐藤さん）とは、担当頂いてから3年程になります。佐藤さんはいつも**迅速&丁寧で、ブレがなく一定のサービス品質**でそれを担ってくれています。その一定感に私はいつも感心していたので、ある時、私は佐藤さんに尋ねてみました。「どうしていつもそんなに迅速&丁寧でいられるのですか？ その原点、信念があればお聞かせいただけませんか？」というようにです。すると、佐藤さんはとても恐縮されながらも、

私は、色々と事情があり、以前から転居・転職を繰り返していました。そのため、長くその業界に携わっている方々に勝るような技術や知識がなく、営業としてお客様から頼っていただける個性やスキルが無いと自覚しています。日々それを補うために勉強するものの、やはり最初からの差を埋めることは、なかなか難しく、、、そのため、スキルで敵わないのであれば、お客様が求めているものを少しでも早く察知し、少しでも早く確実な対応が取れる。

それを個性とした営業マンになろうという考えに至りました。

仮に、お客様から夜中、連絡があったのであれば、それは、今やっとゆっくりお話しできる時間ができたのだと解釈していますし、私自身の身を削り、それで物事がうまく回るのであれば、それが一番だと思っています。

と返答が返ってきました。佐藤さんの「迅速&丁寧」を維持し続けるバックグラウンドに納得しました。「知識やスキル」不足を補うための**ご自身で決められた強みが**、それなのです。どんな業界でも、「知識やスキル」は経験とともに、比例して増してきますが「迅速&丁寧」で積み重ねてきた顧客への信頼感は、経験では決して得られません。とすると、佐藤さんのような営業マンはその信頼感をベースにやがて身についてくる「知識やスキル」が重なり合い、最強の営業マンになっていかれるはず。私も元は営業マンで、“最強の営業スタイル”は何パターンか見てきましたが、佐藤さんのスタイルもまた、自分の強みを貫いている人にしか得られない圧倒力があります。私は佐藤さんから、改めて“強み”について大きな気づきを与えていただきました。「迅速&丁寧」はどの仕事でも基本の“き”のようですができない人は多い。そして誰もが、一番になろうと磨くのは「知識やスキル」です。「迅速&丁寧」は当たり前でそれでは勝負できないと、中途半端な知識をひけらかす人はいますが（そういう人に限って大抵「迅速&丁寧」な仕事はしない…）、その波にのまれず、今ある自分ができる強みを貫き通す、その土台を元に次の強みにステータアップしていくことが**「今いる場所で輝く」**最大の秘訣になるということです。生き急ぐあまり「個性」が大事と言いながらも没個性になりがちな昨今、ブレずに時間を積み上げることが“強み”となり“個性”になるのだと再確認しました。