

2016年2月 会社の雰囲気を1W⁷³¹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

スタッフの仕事ぶりに疑問を感じたら…

ユメオカの教材はキャンペーン期間にもなると、1日100件程の大量注文が入ります。その教材配送は子会社のフロンティアワークスの教材配送チームで行っています。「資料を印刷する人、束ねる人、パッケージ化する人」など分業体制で行っていますが、どんどん入る注文に加えて、決済が多岐にわたり、決済方法によって配送手順も異なります。よって、チームは大変です。大量注文時は、小さなミスも出はじめます。例えば「領収書の入れ忘れ、資料の束ね方が煩雑、ホッチキス止めの場所が違う」というようなことです。



煩雑な配送業務

もちろん、私はスタッフに「時間はかかってもいいので丁寧に仕上げること、必ず二重、三重チェック体制をとって行うこと」ように指示していますが、特に繁忙期は中々、上手くできませんでした。私が「1件1~10万円もするものを購入してもらっているのだから、丁寧に梱包するように」と言っても効き目は一時的です。なぜ伝わらないのか自問してみました。私が完璧主義だから？ スタッフがいい加減？ どちらも違います。では、高い商品だから丁寧にするのか？ と考えてみると、本当の答えはそこにはないことに気づきました。

私と彼らではこの商品に対する【愛着】が違うということです。どんなに忙しくても、しんどくても1件配送に対する【愛着】が「丁寧さ」を支えます。そして、この【愛着】はどこから来るかと言えば、今日に至る【歴史】です。独立開業後3年目に、はじめて行ったセミナーの集客数は5人（そのうち2人はクライアントでしたので、実質は3人です）。何十時間もかけて準備し、「価格の10倍以上価値が出るよう」苦心したセミナーも、参加者は、氏名を覚えきれぬ程度…。こういった【歴史】を重ね、今があり【愛着】があります。これをスタッフにいきなり強いるのは無理だと気が付きました。バイト代を貯めるという【歴史】を刻みながら買ったポンコツ車に【愛着】を感じるように、商品への【歴史】が【愛着】を作り「丁寧さ」というこだわりを生む。【愛着】があるから「丁寧に…」という言葉も面倒さを上回り響きますが、それがなければ、増えれば増えるほど煩雑な作業としか映らないでしょう。そこで、私はこの【歴史】をスタッフと共有することから始めてみました。もちろんこれで簡単にギャップが埋まるわけではありません。しかし、少しずつホッチキス止めにも変化が生まれたように思います。あなたの医院でも「キャンセル電話への対応」「待ち時間が増してしまった患者さんへの接遇」など様々なシーンでスタッフとのギャップを感じることもあるでしょう。そこにはあなたとスタッフの【愛着】の違い。つまりは積み重ねてきた【歴史】の違いが影響は、想像以上に大きいはずですよ。