

daily コラム

2010年4月5日(月)

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-18-3-5F

㈱メディカル保険サービス TEL 03-6808-1441 FAX 03-6808-1442

Email: info@medical-hoken.com

チームワークづくりのポイント

不況で製品が売れにくい時などに、営業部門は「開発部門が良い製品開発をしてくれないから売れないのだ。」と言い、開発部門は「営業が製品の特長や強みを良く理解して売ってくれないから売上が上がらないのだ。」とお互いが責任を追及する、と言ったチームワークの乱れが起こりがちです。

チームワークが低下する原因

営業担当・開発担当などの間のチームワークが低下する本質的原因は、次のような点にあります。

お互いが経営目標(売上・利益目標)と「顧客ご満足」を得るお互いの役割分担を理解し合っていない。

お客様から見て、製品の品質や営業方法・納入方法等どこがどのように不足しているのか、事実を通じて具体的に掴んでいない。

それぞれの部門が、お互いに謙虚に反省せず「うまく行かないのは相手の責任だ。」と責任転嫁をしている。

～の結果「チームワーク・人間関係が良くないと言う事態」に陥っているのですが、社長が中に入って、それぞれに反省を促したり、仲直りをさせようと、一杯や

る席を設けたりしても一向に改善されません。

何故かと言うと、チームワークが良くないのは「人間関係」に起因しているのではなく、「仕事関係」の悪さに起因して「人間関係」がおかしくなっているからで、根本の改善が必要なのです。

「仕事関係」改善でチームワークを

このような場合、社長におすすめの処方箋は次のように「仕事関係」を改善するリーダーシップを発揮することです。

売上・利益など経営の現状、経営目標(在りたい姿)を数値で理解し合う。経営目標を達成するために、「納入製品や、関連サービス・納期など、お客様の具体的な要望事項・ご注意」を事実即して的確につかむ。

その情報から、それぞれの担当が改善に取り組むとともに、協力してお客様への対応の仕方を変える改善を行う。

このような「仕事関係」の改善は売上高・利益の向上と社員の一体感を高め、しかも皆が成長する上策と言えます。

