

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「心の距離」

労働生産性とは、労働による成果(売上)を労働投入量(社員数や労働量)で割って算出するものです。この数値が日本は先進7か国において最下位だと言われています。そこで、労働時間の改善(残業ゼロ)、将来的な人材の不足を補充するためにITを使って中小企業の業務効率をアップさせ、売上げを向上させていくというのが国の重要な政策の一つだそうです。先日、そのセミナーにいつてきました。なるほど、経営課題を確認し、それにあったITツールを採用、利用することができれば成果はありそうです。しかし、それがなかなか難しい。機能が多すぎて使いこなせなかったり、操作自体が複雑であきらめてしまった、というようなケースも多いとか。どんな便利なツールも、使うのは結局「人」です。

さて、「心の距離」という言葉をどう存じでしょうか。「心の距離」とは、相手に対する感情(気持ち)が近いか、遠いかで考えたものです。(遠い)憎悪↓嫌悪↓嫌気↓無関心↓興味薄↓受容↓友好↓信頼↓親密↓敬愛(近い)といったような感じですね。遠い場合は、何を言っても伝わらない、関わりたくない関係、近いときは一緒にいて心地良い関係、お互いに信頼している関係です。あなたと社員の「心の距離」は? そんな問いかけの答えを考えているとき、労働生産性を上げることと「心の距離」は関係があるのではないだろうかと思いはじめました。

社員、上司の間の「心の距離」が近ければ、仕事にやりがいや楽しさを感じ、やる気を引き出すことができるのではないのでしょうか。社員が自主性、創造性をもって仕事をすれば、顧客満足度を高めることができ、お客様から「ありがとう」と言ってもらえることができると思います。そして、仕事の達成感やお客様の成果

向上は労働生産性のアップにつながっていくと思います。少々難しいと感じられるようなIT導入も、「心の距離」が近ければ、みんなが考へ、工夫をしながら使うことができます。社内のコミュニケーションが労働生産性を上げるのかもしれない。社内では、お客様との「心の距離」はどうでしょうか。新規のお客様なら受容してもらえよう、既存のお客様なら興味薄、無関心にならないよう、できれば信頼、親密の域までいけるような行動が必要です。「営業力」とは、自社の売上や成績アップの力というより、お客様に関心、興味をもち、よりお客様を好きになることだと思っています。まさにそれがお客様との距離を縮めて、成果を生む方向に進んで行くのではないのでしょうか。

先日、当社のお客様であるA様が、ある機関紙に当社の別のお客様B様の記事が載っているよ、と教えてくれました。これは非常にうれしかったのを覚えています。お客様が、当社の別のお客様を知っているということは当社にも興味をもってくださると感じます。また、お客様から別のお客様を紹介していただいたという、うれしいこともありました。受容から友好、友好から信頼へ。社員や上司はもちろんです、お客様とも「心の距離」を近づけることができるよう、誠実に仕事に取り組みたいものです。(参考)「心の距離」の近づけ方 高山直著

ご案内

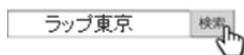
IT導入支援補助金

(最大50万円)

～第二次公募に向けて準備しませんか?～
(第二次公募予定 6月中～8月中)

このようなITツールに補助金が使えます!

- ・予約機能や受発注機能
- ・ブログ構築
- ・顧客管理システム
- ・グループウェア
- ・スマホ対応ホームページ etc...



当社はIT支援事業者に採択されています。
ご興味のあるお客様は下記までお問合せください。

ラップ東京株式会社
TEL:042-349-3535 (担当: 田島)