

◎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

「社内営業」

「やっぱり、お店のスタッフの仲がよいと自然に雰囲気も良くなってお客様にも伝わるでしょう？ だから、人間関係を大事にしているのよ」と、あるお客様が雑談の中で話をしてくれました。先日泊まった地方のビジネスホテルでは、朝ご飯を片付けているスタッフがキッチンの中の人へ「お願いします」と大きな声で言い、中からは明るく「はい」という返事が聞こえました。その声の掛け合いに何か気持ちの良いものを感じ、わずか十五分くらいの間でしたが、今日も頑張ろうと、心地よく出発できました。

社内人間関係が良好だと、社内の空気が良くなり、仕事がスムーズに進むことが多いようです。そういえば、新人時代はよく「社内営業をしない」と上司に言われたことを思い出しました。

お客様に気に入られるのも大切だが、社内でも気に入られる人間関係づくりが重要だ、そんな風に教えていた私の勤務先は広告代理店でした。デザイナー、コピーライター、時にはディレクターなど、様々な部署の人と仕事を進行しなければなりません。お客様の要望を形にするために、それぞれの専門部署を動かし、協力をしてもらう必要があったのです。各担当者のなるべく近くに行き、お客様が要望していることをできる限り伝えるようにしました。怒られることも多かったですが、それでも、熱意だけは伝わったようで、よい仕事ができていると思います。

社内営業というと、上司や同僚に媚びを売る、自分が下手に出て物事を頼むというようなイメージが強いかもしれませんが、そうではなく、仕事を円滑に進めるためにうまく連携することが大切です。一人ではなく、声を掛け合って仕事をしていくことは、よりよい結果（ゴール）を得るためのモチベーションアップにつながっていくと思います。

私の持論に「人は場数（ばかず）」というのがあります。人との垣根を低くして良い関係を構築するためには、とにかく、たくさん会うことという意味で勝手に使っています。ちょっと調べてみたら、心理学では「単純接触効果」というそうです。繰り返し接触することで抵抗感が下がります、好意度がアップする効果があるとか。相手のことを考えて、話すことができれば、よりよい関係を築ける可能性が高くなると思います。

「社内営業」と難しく構える必要はないのでしょうか。社内の人なら、知っている人から味方へ、味方から同志へ。お客様の要望に応え、会社の利益と一緒に追求する同志になることができれば、いろいろな問題をクリアできると思います。

話は変わりますが、専門学校で二回目の非常勤講師をしてきました。朝から夕方までわずか三日間ですが、事前の準備はもちろん、決まった授業内容を時間内に終わらせなければならぬことなど、今回も苦労しました。教えることの大変さを再認識し、他の先生方のご協力で無事授業を終えたことをありがたく思っています。同時に、一九歳、二〇歳の若者が、これから、どのような仕事をしてもお客様や社内の人達、つまり「人と人」の関わりが非常に大切であることを少しでも認識して欲しいと思います。

それにしても、教えるより教わる側がいいですね。

ご案内



2019年もラップニュースをご覧いただきありがとうございました。前月で200号を迎え、お客様から応援のメッセージをいただきました。ありがとうございます！

来年も皆様のお役に立てるようなニュースをお届けします。

※ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

※アンケートがありますのでご意見をお聞かせください。
<https://www.raptokyo.co.jp/>