

トップ営業マンに育てる術



この連載ではこれまで、いくつかの「ゆとり世代」の特徴を取り上げ、彼らより上の世代には欠点と見えるその特徴をいかに克服し、一人前に育ててもらったかを論じてきた。ただ、その特徴というのは、ゆとり世代に接した他の人々が、一方的に「彼らはこうだ」と決めつけたものとも言える。そこで今回は、これまであえて触れてこなかった視点から話を進めてみたい。つまり、ゆとり世代は自分たちをどのように評価しているのか、ということだ。これには格好の材料がある。ゆとり世代の若者たちが、自分の仕事の考え方について語った座談会の記録だ。

そこには、興味深い記述がある。「仕事が面白い人はいいますか？」という質問に対して、こう答えた人がいる。要旨を抜粋する。

「今の上司になって、仕事が面白くなりました。指示ではなくて、問いかけが多いのです。お客様はどう

のです。上司には申し訳ないですが、仕事の本质が見えてくる感覚が嬉しいです」と。

これは意外な気がする。このように思ってしまうのも、ゆとり世代を一方的にレッテル貼りしてしまっていたということだろう。ゆとり世代は、「マイペース」

「関心は自分の成長だけ」「すぐに答えを求める」といった特徴があると言われる

プロセスを褒めてもらえないと、OKなのか分からないのですよ。これはまさに、叱られることに馴れていないゆとり世代の発言とも言える。

仕事のプロセスを細分化

「何を甘っちょろいことを……」と言っことは簡単である。しかし、よく考えてみれば、「褒められたい」という欲求は、ゆとり世代

業の「仕組み化」である。確かにそれは簡単なことではない。しかし、個人能力に頼りきった営業スタイルを脱却し、組織として成果をあげる方法に変えていかなければ、ゆとり世代を活躍させることが難しいのだ。

営業のプロセスを細分化するというのは、営業成果というゴールを区切ることもある。お客様がサービス・商品を買ってくれるまでには至らなくても、それぞれのプロセスでの成果を

実感できる。たとえば、情報提供に対して感謝の言葉をいただけただけ。これも立派な成果である。と同時に、ゆとり世代を褒める材料でもある。

営業プロセスを区切ってゴールを見えやすくし、その都度、褒めてみてはどうだろう。それは決して、ゆとり世代に媚びることではない。やる気の起爆剤である。

(ブレインマークス代表取締役・安東邦彦) ※本連載は月に1回の掲載です。

「仕組み化」が上司の役目

プロセスごとに成果を実感

感じている？ なぜこの研修をやっていると思う？

なぜこの仕事が社会にとっ必要だと思っ……」

仕事の本质にやりがい

そして、次のように自分の考えをまとめた。「答えが自分勝手だと、思い切り叱られるんです。でも、私たちの世代は、基本的なところが分かっていない世代な

てきた。

ところが、彼らは自分が「基本的なことが分かっていない」と自覚した上で、自分たちのマニュアルが通用しない「仕事の本质」に

触れることに喜びを見出しているのだ。その一方で上記とは矛盾する、こんなことも言っている。「もっと褒めてもらいたい。結果が出ないと褒めてもらえない。

に特有のものでは決してない。誰だって褒められれば嬉しい。それをゆとり世代特有の甘えと取ってしまうのは偏見だろう。

このように考えてみると、上司がやるべきことが見えてくる。それは、営業スキルを属人化せず、プロセスを細分化することで誰がやっても営業成果が出るようにすることだ。要は、営