

「リーダーの一流、二流、三流」という本からです

三流は、自分の部署の利益を最優先させ、二流は、他部署に迷惑をかけないようにし、
一流は、相手の視点で仕組みをつくる

営業のリーダーAさんは、社内の他部署に対して常に不満を抱え、ぶちまけていました。「営業は暑い日も寒い日もかけずり回ってお客様を開拓しているのに、事務、企画、生産部門はのんびりしている」「急ぎの対応をしてくれないし、常に納期は5日欲しいなんて言うてる」「他の会社は納期がもっと早い、少しは営業のことも考えて欲しい」当然、毎日のようにこの話を聞かされているAさんの部下達も、他の部署に対して不満を持つようになります。そして、その不満は、当然相手にも伝わります。

事務部門からは、こんな声が上がってきました。「Aさんのチームはいつも書類に不備があって、仕事がストップしてしまう」

企画部門からは、「Aさんのチームは、企画書を3日で作成してなどと言ってくるのがしょっちゅう。なんでいつも時間に追われているの？他のチームは、もう少し余裕を見てください」

生産部門からは、「Aさんのチームは、急に300個、明後日の朝までに納品して欲しいなどと夕方に言うてる。この前なんて徹夜でいいからやれだって」

Aさんのチームは他部署との関係がかなり険悪になり、Aさんのチームの仕事は後回しにされるようになりました。

一方で、同じ営業の別のチームのBさんは、他の部署に迷惑をかけないように気を遣っていました。仕事を依頼するときも、作業が溜まっていないかを確認して、丁寧をお願いします。また、納期がイレギュラーな対応になる場合、理由を明確にするよう部下に徹底していました。そのおかげでBさんは、関係部署からの評判も良好でした。

しかし、一流のリーダーかどうかというと、いささかも足りません。一流のリーダーは、他の部署に迷惑をかけないようにではなく、他の部署が納得してくれる『仕組み』を相手軸でつくるのです。例えば、お客様に製品の納期を伝える場合、事前に生産部門から納期はどれくらいの幅を持たせたのがいいかを、ヒアリングしておきます。また、他部署に提出する依頼書もわかりやすくします。どの項目が必要で、どの項目がいらぬかをそれぞれの部に判断してもらいます。つまり、できるだけ業務が円滑になるように、営業リーダー側から積極的に打診していくのです。他部門との調整は、リーダーの重要な仕事のひとつです。

ビジネスは、必ずしも思い通りにいかないこともあります。どんなに納期などに余裕を持たせていても、緊急な対応をしなくてはならないケースも出てきます。こんなときでも相手軸を持って接していれば、他部署も協力してくれるのです。

一流のリーダーは、他の部署に迷惑をかけないようにではなく、他の部署が納得してくれる何を作りますか？

()