

THANKS

(VOL. 198)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成25年12月1日
発行者：有限会社サクスマインド コンサルティング
連絡先：〒359-0043
埼玉県所沢市弥生町 1792-10
TEL:04-2907-1715
E-MAIL : info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「四字熟語から学ぶ仕事における心構え⑬」

今、本誌では「四字熟語」を参考にしながら、私がコンサルティングを通して「こんなことが大事では・・・」と思うことを紹介しています。

題して、「四字熟語から学ぶ仕事における心構え」。
カルタ風に「あ」からスタートし、いよいよ大詰め。
今回は「ゆ」で始まる熟語からです。

ゆ：「悠悠自適（ゆうゆうじてき）」

<意味>

俗世間のわずらわしさを避けて、のんびりと日々を過ごすこと。
ゆったりと心静かに暮らすこと。
主に定年退職後の生活をいう。

<使い方>

彼は、悠悠自適に暮らしている。

「定年後の悠悠自適な生活」
サラリーマンならば、誰でもあこがれるですね。

「あの人は不動産収入があるから、定年後も悠悠自適だよね」
会話の中でよく聞きます。
確かに経済的に余裕があることは、悠悠自適に過ごすための必要条件でしょう。
お金に困っていたら、嫌でも働かなければなりませんから。
しかし、お金だけで「悠悠自適」が実現するのでしょうか？

何もやることがなくて、家でゴロゴロ。
3日もそうしていれば、奥さんは不機嫌になるでしょう。
仕方なしに、朝から独りでパチンコ通い・・・
これは、「悠悠自適」ではありません。

「自適」とは、上述の通り、何事にもとらわれずに、「思いのまま」という意味です。
自分自身で「やりたいこと」があって、初めて悠悠自適が実現するのです。

先日、あるテニス大会がありました。
ダブルスの試合でしたが、対戦相手のおひとりは、なんと77歳とのこと。
結果は・・・

若さ(?)を武器に、パワー勝負を挑みましたが、老練なテクニックにあっさりやられてしまいました。
話を聞けば、昔、インターハイなどに出場経験を持つ方で、仕事を辞めてからも、近所の奥さんたちにテニスを教えつづけているとのこと。
まさに、「元気ハツラツ」のおじいさんです。

「やりたいことをつくる」こと。
やはり、現役時代からの準備が大切です。

よ：「用意周到(よういしゅうとう)」

<意味>

細かいところにまで準備や心配りが行き届いていること。
不備、手抜きがないこと。
用心深く段取りを整えること。

<使い方>

几帳面な彼女の事だから、出発の準備は用意周到のはずだ。

最近、プレゼンテーションをテーマに研修を行うことが多いです。
お客様に商品を説明したり、上司に企画を提案したり・・・
プレゼンテーションは、自分の思いを遂げるための重要な手段。
上手にできるようになれば、その人にとって大きな武器になります。

プレゼンテーションは「準備が命」です。
・今回のプレゼンテーションの狙いとは何か？
・そのためには、何を話したらいいのか？
・そのためには、どのような資料を示したらいいのか？
しっかり準備しておくことによって、中身の濃いものができあがります。

私が以前勤めていたコンサルタント会社の社長の「準備」には、いつも感心させられました。
講演や研修を行う際には、必ず手持ち資料のページごとに、「何分で何を話す」と書き込んでいました。
だから、絶対に予定時間をオーバーしませんし、時間が不足して話が中途半端になったりもしません。
何十回も行っているテーマであっても、1回1回必ず、そうした「準備」をしていました。

プレゼンテーションは「普段の営業姿勢を映し出す」と言われます。
プレゼンテーションが準備不足ということは、普段の営業活動でも、あまり「準備」を意識していないということ。
なんとなくお客様を訪問していたり、何の意見も持たずに会議に臨んだり・・・
そうしたことが容易に想像できます。
「行き当たりばったり」で仕事をしていて、成果が出るはずがありません。
お客様との商談途中で、「あの資料を持って来れば良かった」と後悔したり、会議で何も話せずに、ただ、座っているだけだったり・・・

「もうちょっと準備をしてきたら？」
そんな人を見ると、思わず説教したくなります。
次の一手を考えて、しっかり準備しておくこと。
仕事の効率を上げながら、求める成果を得るための基本の基本です。

ら：「乱暴狼藉（らんぼうろうぜき）」

<意味>

乱暴したり、荒々しい粗野な振る舞いをするなど、道理にはずれた無法は行いをする事。

<使い方>

彼の乱暴狼藉は目に余る。

最近、街中や電車の中で、ケンカが増えたと思いませんか？
「お客様同士のトラブルにより電車が遅延しています」
なんて放送を聞くと、「いい加減にしてよ！」と、腹が立ちます。
トラブルの理由は、肩が触れた、触れていない等の、つまらないものばかりだそうです。

学生で血気盛んな頃ならまだしも、分別がつく年齢になってからのケンカは困りものです。
「会社や家庭で嫌なことがあったんじゃないの」
スーツを着た、明らかにビジネスマンと分かる人がケンカをしていると、ついつい、そう思ってしまう
ます。
イライラする気持ちはわかります。
しかし、それがケンカや暴力という形で爆発してしまうことは避けなければなりません。

ケガをして仕事ができなくなってしまったら、会社や同僚に大きな迷惑をかけてしまいます。
私のような職業の人では死活問題です。
そのまま収入に直結しますのから。
また、相手をケガさせてしまっても大変です。
治療費だけでなく、収入の補填まで請求されるかも知れません。
最悪の場合は、拘置所送りだって考えられます。

私が以前勤めていた会社での出来事です。
ある日、40代前半のAさんが、顔に大きなアザを作って入社しました。
私たちには「転んだ」という説明をしていましたが、上司には「ケンカして殴られた」と本当のことを
報告していました。
Aさんは仕事ができる人で、将来が嘱望されていました。
課長への昇格も目前でした。
しかし、結局、その後、ずっと主任どまり・・・
「あいつは、自分を抑える理性が足りないから・・・」
ある日、部長や課長と飲んだ時に、彼らはAさんについて、そう話をしていました。
たった1回のケンカが、その後のAさんの人生を大きく狂わせてしまったのです。

早いもので、今年もあと1ヵ月。
忘年会等で飲むが増えると思います。
アルコールには、感情の起伏を大きくする作用があります。

最近、イライラしているあなた。
気をつけてくださいね。

リ：「臨機応変（りんきおうへん）」

<意味>

あらかじめ決めておいた方針にとらわれず、その場、そのときの状況に最もふさわしい処置をとること。
柔軟な対応。

<使い方>

そんな漁師を臨機応変に見つけ出す能島さんもまた頼もしい人に思われた。

・・・ 井伏鱒二・黒い雨

「ちょっと待ってください。 持ち帰って、社内で検討しますから」
「もういいです。 他の会社に頼むから・・・」

近年、よく聞く話です。

変化が激しく、スピードが問われる今の時代、現場での臨機応変な対応が重要になっています。
ところが、この「臨機応変」が実は非常に難しい・・・

「お前に任せたから、好きなようにやって良い」では、単なる放任になってしまいますから。

それでは、現場が適切に「臨機応変」できるようになるためには、どうしたら良いでしょうか？

①目的を明確にし共有する

臨機応変して良い範囲は、原則、「手段」レベルです。

例えば、メーカーが販売店の営業担当者を教育するケース。

「商品説明会を提案しようと思っていましたが、皆が集まるのが難しいようなので、その場で、ひとりひとりの同行営業の提案に切り替えました！」

私が以前働いていた会社でも、こうしたケースがよくありました。

この場合、確かに「手段」は変わりましたが、「販売店に当社の商品のことを理解してもらう」という目的自体は変わっていません。

「何が目的なのか？」

臨機応変のためにはこれを、いつも頭に入れておくことです。

②権限を明確にする

たとえ、「手段」レベルであっても、「どのまで行っていいのか」という権限が明確になっていないと、現場レベルでは、臨機応変な対応はできません。

例えば、特別価格の出す場合。

「どういう場合だったら、いくらまで値引することが可能なのか」

現場のひとりひとりが明確に答えられることが必要です。

③対応を評価・フィードバックする

現場レベルの臨機応変な対応が、全て正解とは限りません。

「もっと良い方法があったはず」ということもあるでしょう。

とはいいつつ、既にやってしまったことは仕方ない…。

よほどのことが無い限り、現場での対応を覆すことはできません。

大事なことは、次に同じような過ちを繰り返さないように指導すること。

不適切な場合は、どういう点が不適切で、本来はどうすべきだったのか・・・

しっかり評価し、フィードバックしてあげることが大切です。