

水や肥料を与えるばかりが是ではない

水や肥料の与え方

コロナ禍で家にいる時間が増えたこともあり、自宅まわりの植木の整備を進めています。観葉植物も買い集めるようになりました。これまで植木や観葉植物には、ほぼ興味がなかったので、育て方や手入れの仕方を一から学んでいます。

そのなかで、水や肥料の与え方は、なるほどと思いました。観葉植物の栽培に少しでも携わったことがある人にとっては常識中の常識なのですが、どんどん元気に育って欲しいとの思いから水をあげすぎると根腐れしてしまい、弱り気味なので回復させたいと肥料を与えると刺激が強すぎて負荷に耐えられず枯れてしまうそうです。理屈を知って納得しました。良かれと思ってやったことが、やり方を間違えると逆効果というわけです。

営業担当者の話を聞いてわかったこと

地域金融機関の話に転じます。

いくつかの地域金融機関の、営業第一線で奔走する十数人の若手・中堅の営業担当者とお話をする機会が立て続けにありました。

どのような活動をしているのか、お客様対応で嬉しかったことはなにか、どういった活動ができるようになりたいか等々、生の声を聞くなかで、次のようなことが（改めて）わかりました。

1) 個々のモチベーションの違い

コロナへの対応を機に中小企業支援のやり甲斐を感じ、「もっとお客様の役にたてるようになりたい」と意欲に溢れている人。お客様対応のこと

よりも、「目標達成」に強い意欲ないしは不安、関心をもっている人。残念ながら営業活動の意義を感じておらず「イヤイヤ感」が伝わってくる人 etc...

2) スキルレベルの違い

お客様の本業支援につながる活動までできそうな人。資金繰りの不安解消に資するアドバイスができそうな人。生の決算書の読み解きができない人。お客様との対話のやりとりができそうもない人。伝統的な金融商品の勧奨までならできる人。再生支援レベルの高度なことまでできるかもしれない人 etc...

3) 時間的な余裕・時間の使い方の違い

余裕をもって業務を進めている人。時間がないと嘆く人。いつも「忙しい忙しい」と言ってそうなる人。業務時間外に自己研鑽に励む人。平日時間内とそれ以外の時間とをキッチリとメリハリつけている人 etc...

こうした違いがある一方で、共通していることもありました。それは、本部から営業現場にかけてられている期待の大きさです。

期待があるが故に、たくさんの施策・新たなソリューション等が下りてきています。しかし、それに「過剰感・満腹感」を覚え、「消化不良」を訴える人も多くいました。

また、人材育成への注力も各行共通で、去年はコロナの影響で十分に実施できなかった研修も、復活傾向にあるようです。ただこれについても、

本部の思いとは裏腹に、「やらされ感」を覚える人や、「自身のニーズやレベルにあわない」と感じている人も少なからずいました。

気になるのは、本部が良かれと思って提供しているものが、その思い通りに受け取られておらず、ときにマイナスの効果をも生み出してしまっていることです。

提供者側の優しい気持ちを活かすために

この状態、冒頭で述べた水や肥料の与え方と似ていると思いませんか。

根本にあるのは、もっと育て欲しい、もっと強くなって欲しい、もっとサポートしたいという、提供者（本部）側の優しい気持ちです。ここに悪気は微塵もありません。

しかし、それが結果としてうまくいっていないときに、受け側（営業現場）を叱咤激励するのは、根腐れした観葉植物を責めるのと同じです。自らが与えた水・肥料の量やタイミング、内容が相応しいものだったのかに立ち戻るべきでしょう。

3つのポイントに整理してみます。

①我慢する勇気をもつ

営業現場は、すでに大量の水を浴びて溺れかけているかもしれません。そのとき大事なものは、新たな水を肥料を注ぐことではなく、時がくるまで我慢する勇気です。

うまくいってないときほど、挽回のために施策などを次々に出したくなりますが、それが是とは限りません。

②渴望感を醸成する

内向き志向が強くなりすぎて「お客様の役にたいたい」という意欲が低位になっていたり、学ぶ意欲が乏しくなっていたりする人には、動機付けが必要です。肥料が健康時に使うドーピング的なものに対し、動機付けは自然治癒力を取り戻すサプリメントのようなイメージです。両者の順番と使いどころを間違えてはいけません。

動機付けによって、「もっとお客様に何かできるようにになりたい」「もっと成長したい」と渴望感を取り戻すことができれば、水や肥料が次なる成長の原動力となります。

③千差万別に対応する

渴望感が高まったとしても、それぞれの興味関心、現在のスキルレベルなどは違います。また、全員をホームランバッターに仕立て上げようとするのも無理があります。千差万別を前向きにとらえ、チームで機能する形での役割分担を進め、研修等に関しても興味関心・レベルにあわせて自由に選べるような柔軟性が必要です。脱・一律対応です。

提供者側の優しい気持ちが、受け側の成長にきちんとつながり、結果として「やり甲斐」をもつ行職員が一人でも増えることを期待しています。

以上、高橋昌裕からのYELLでした。

弊社HPでもご覧いただけます

弊社ホームページでは、Vol.1からすべてのニュースレターの閲覧・PDF版のダウンロードができます。
(https://braveyell.co.jp/news_letter)
また、不定期発行のため「更新のお知らせ」をメールでお受け取りいただくことも可能です。ぜひ、ホームページよりご登録ください。

【発行・文責】

BRAVEYELL株式会社 (ブレイブエール)

代表取締役 高橋 昌裕

住 所：〒104-0061 東京都中央区銀座6-6-1
銀座風月堂ビル5階

メール： takahashi@braveyell.co.jp

電 話： 03 (6271) 9147

業務内容：

- ・経営コンサルティング
- ・エグゼクティブ・パートナー
- ・研修、ワークショップ、講演

著書：

- ・「ザ・地銀」
- ・「実践！『現場営業力』強化セミナー」
- ・「ゴールベース法人取引」