

コミュニケーション作法 ・技法 ⑥

「初期対応」という言葉からは、企業の不祥事、トラブル、クレームなど、異常な事態がまず連想される。事実、食品関連業界の経営トップ、彼らの初期対応の拙さがこの二、三年の間、幾度もテレビで報道された。

その都度、初期対応・リスクマネジメントの重要性が強調されていたが、初期対応の重要さは、不祥事などの非常事態に限ったことではない。また経営トップだけが身につけておくべき心得でもない。

日々の業務や行為、全所属員の言動・立ち居振る舞いにも、初期対応の重要性があると考えるべきであろう。

●出かけている社員の「携帯電話番号を教えたがる」

こちらが頼みもしないのに、多い。

気を利かせたつもりだろうが、これは相手にかけ直せと言っていることに等しく、失礼極まりない対応なはずだが、これが近頃では大手の会社でもまかり通っている。「携帯電話で捕まるなら、キミの方が連絡をとるべきだろう」というと、ほとんどの場合、絶句するか、シド口モド口になる。

似たような例が、ダイヤルイン電話の会社にもある。〇〇は何番ですという。回せないのかと聞くと、渋々回す。

その電話が得意さん、あるいは新規取引の打診だったら、その後の展開は想像するだけでも怖い。新規の場合なら商いチャンスをこちら側から放棄したことにもなりかねない。

法人協会ニュース

■ I T 農業に挑戦してみませんか — I T 活用アグリビジネス育成支援事業の紹介 —

農林水産省経営局構造改善課では、平成15年度から経営支援情報化施設整備事業に取り組んでいます。この事業のメニューのひとつに、農業経営や生産の効率化等を図るための先進的な I T 活用システムを生産施設等に整備する「I T 活用アグリビジネス育成支援事業」があります。

具体的には、3戸以上の農業者からなる法人等が事業実施主体となって、パソコンや携帯電話を活用した温室の遠隔環境制御・監視システムなどの I T 活用システムを生産施設等に導入する場合に必要な、計測機器や制御装置などの整備に対して補助を行うものです。

なお、農協等が事業実施主体となってシステムを整備し、これを、法人を含めた認定農業者等にリースすることも可能です。

事業の内容などの詳細については、
<http://www.maff.go.jp/soshiki/koukai/kaizenzygyou/index.htm>

をご覧ください。

「AgriBusiness 経営塾」155号
2003年7月10日発行



発行：
社団法人 日本農業法人協会
東京都港区虎ノ門1-25-5
虎ノ門34MTビル
〒105-0001

Tel : 03-5156-0365
Fax : 03-5156-0366
E-mail : hojin@nca.or.jp
URL : <http://www.hojin.or.jp/>

●他者・他社の好意に お礼どころか、音沙汰なし

「この件に関連した資料がありましたらぜひ、お教えください」と頼まれ、新聞記事や F A X して差し上げたが、十日経った今でも、届いたかどうかさえ不明。

「急ぎますので、出来たらメールでご回答願えますか」と言われたから、そうしたのだが、なんの音沙汰もない。

前者は、某県の J A 単協の販売企画担当者であり、後者は、某農業法人だった。どちらの場合も知り合った直後のやりとりだったので、彼らの日頃がよくわからなかった。

そこで勢い不快感は、彼らが所属している組織に向かっけしてしまう。この種の非礼な振る舞いが日常的な組織だろうと思ってしまう。

知り合った直後や初取り引きが始まった直後こそ、細心であれ。

これも大事な初期対応の基本であるはずだが、これに対する農業界の無頓着ぶりを指摘する声は多い。
「文句を言って来ないから、上手くいっているんだろ」と思ってしまう。農業界にはそういう習性がないか?。異業種の人たちから、よく指摘される。
「何かあれば、言ってくるだろう」、そう思うことほど無防備なことはない。
文句が来ないその裏側では、予期せぬことが起こっていることは少なくない。
相手に下した評価を知らせる義理はないから、「文句」としては返ってこない。しかしその分、下された評価に気がついた時は、その修復はもう容易ではないことになっている。

また、取り引きの当初ほど、無理難題を要求してみる、あるいは、横柄な振る舞いをしてみせる・・・それで相手の力量を試してみる。この手法を好む人種がいる。どういう訳だか、中堅社員に多い。
好意、横暴・・・それらの裏側では「想像を超えた結末が待ちかまえていることもある」、こう解釈するのも、初期対応の一つと考えたい。

●社外の方に、初期対応力の「診断」を頼もう

大手企業といえども、社員教育の最後の仕上げは現場に託している。言うまでもなく、現場では、研修マニュアルでは予想出れない事態が日常茶飯事に起こるからだ。
優れた初期対応力も、現場でしか学べない。先輩たちのやり方などからしか会得できない。

農業界と同様、現場ではマン・ツー・マン教育がしにくいある中小企業の経営者から面白い手法を聞いた。
気心の知れた社外の方々に、自社社員の言動や対応の「診断」をお願いしているという。

診断といつても大層なことではなく、折々に感想を聞いている程度らしいが、これが実に役立つという。特に些細なこと、感じの善し悪しなどの感想ほど大事にしているそう。

考えてみれば、初期対応力とは「感じの善し悪し次第」という面もある。優れた初期対応力とは詰まるところ、日頃の言動・立ち居振る舞い次第でもあるといえる。