

上嶋部長のマネジメント術

1 誠実な対応で接する

事なかれ主義や行き当たりばったりだと信頼を失うことにつながりかねない。誠実な対応が信頼関係を築くカギに

2 営業マンが営業以外の業務で負担にならないようにする

例えば営業サポート職がプレゼン資料や見積もりの入力などを手がけることで、営業マンは営業活動に専念することができる

3 1人の顧客に対して2人で取り組む

2人だと作業を分担できるため、忙しくなって作業が回らなくなるというのを防ぐことができる

独自の取り組み

近隣清掃

毎週金曜日の朝、15分ほど横浜支店の近隣を清掃。10年ほど前から取り組んでいる。



スプレッドシートの活用

他部署に業務を依頼する時、スプレッドシートを活用。「ミーティングを行う必要はないけど、知りたい情報はタイムリーに届くような管理を行っています」



横浜支店のみなさん

合、上嶋部長も物件に出向いて顧客の要望を聞き、できることは対応し、できないことはきちんと説明して理解してもらっている。

また、見積もり条件はかなり細かく指導しており、物件ごとの特性を考慮したアドバイスなどを行っている。想定されることなどを事前に顧客に伝えることで、トラブル防止につなげることが可能だ。

「見積もり条件がしっかりしていないと、後でお客様も私たちも困ってしまう可能性があります。でも、現場条件をなるべくクリアにすれば、お客さ

営業活動における工夫では、営業マンが営業以外の業務で負担になることがないようにしている。例えば、営業サポート職がプレゼン資料や見積もりの

営業活動に専念できる環境を用意

んが工事範囲・保証内容について理解を高めることができるし、不要な出費を抑えることができます」

入力、報告書の作成などを手がけることで、営業マンは営業活動に専念することが可能だ。

また、1人の顧客に対して2人の営業マンで取り組むことも行っている。2人だと作業を分担できるため、忙しくなって作業が回らなくなるということを防ぐことが出来る。

管理職として大事なことは信頼し合うことと話す上嶋部長。今後は次期マネージャーを育てること、新しい顧客をもっと増やすことが目標と意気込みを語ってくれた。

凄腕店長のマネジメント術

誠実な対応で 部下との信頼や顧客の満足をゲット

今回登場するのはマンションの大規模修繕などを行うヨコソー（神奈川県横須賀市）リニューアル第二営業部・部長上嶋剛さん（40）。リニューアル第二営業部の売上は前期約17億円、今期約20億円。今年の春から部長を務めており、現在17年目のベテランだ。「誠実な対応」を重要視する上嶋部長のマネジメント術について聞いた。

今月の凄腕店長はこちら！



ヨコソー

●神奈川県横須賀市

上嶋 剛さん
リニューアル第二営業部
部長

会社の利益ではなく 顧客目線を重視

部下の指導で心がけていることは「誠実な対応」と上嶋部長は強調する。事なかれ主義や行き当たりばったりの行動は、信頼を失うことにつながりかねないと指摘。誠実さで部下と信頼関係を築いており、相談を持ちかけられることもある。

「部下が困っていることがあれば、放っておきません。どのようなサポートができるのか、どうすれば悩みを抱え込まないで済むのか、可能な限り対応しています。また、相談をする時にただ指示や答えを求めるのではなく、自分の考えを持ってもらうことが大事です」

もちろん、顧客相手にも誠実な対応を心がけている。

例えば、会社の利益を中心に考えるのではなく、顧客の目線や立場に寄り添った提案を行うように指導している。

「会社の利益を優先しようと思つと意地を張ってしまうと、その後の受注活動に影響する可能性があります。見積もりに入っていない事項をして欲しいというお客さんの要望にも、時と場合にもよりますが、ささいなものであれば対応するようにしています」

さらに、顧客の無理な要望があった場合でも、可能な限りきちんと対応するようにしている。

例えば、顧客が工事の仕上がりになかなか満足せず、引き渡し完了したようなケースがまれにある。その場

2002年新卒入社。5年ほど工事部門を経験し、営業部門へ異動。2019年春からリニューアル第二営業部部長を務めている。

横浜支店データ

営業4人、営業サポート2人

