ロールプレイング：上司役のケース

●あなたは上司の松本さんです。担当する東京城南エリアで、新規顧客開拓のために、「休眠顧客カムバック！DM送付作戦」を実行しようとしています。休眠顧客というのは、以前は当社のサービスを使っていてくれたのが、今は契約していないお客様です。これを掘り起こして、新たな受注に繋げようという発想です

※ちなみに、以前検討していた、「新規顧客獲得！一斉訪問作戦」は検討の途中で実施しないことになりました。営業マンが新規訪問するよりも、DMを送る方がよっぽど効率的だと分かったためです

●DM送付先のリストアップを部下の麻田瞳さんに頼んでいたのですが、できあがったリストを見てあなたはがっかりしました。お客様の反応率を上げるために、業種や会社の規模ごとに文面を変えて送りたかったのに、業種のデータがリストには入っていないのです。これでは、リストをまた一から作り直さなければなりません

●この仕事をした部下の麻田さんは、若いせいもあり、ちょっと浮ついた仕事ぶりとあなたは普段から感じていました。これを機会にしっかり指導しなければと思っています

●これからの面談で、相手が納得するように自分の考えを伝えて、行動を変えてもらうきっかけとしてください

Copyright Symmetry Japan, Inc. All rights reserved.

ロールプレイング：部下役のケース

●あなたは株式会社ナオップスで働く麻田瞳さんです。外見はちょっと「チャラい」感じですが、実際はしっかりとした考えを持っていて、これまでも自分を評価してくれた上司の下では、イキイキと働いてきました

●今の上司の松本さんは、半年ほど前にこのチームに着任しました。いい人そうですが、部下への仕事の指示が「ユルい」と感じるときもあり、自分とはそりが合わないと感じています

●その上司から任されているのが、過去のお客様のリストアップの作業です。「休眠顧客カムバック！DM送付作戦」と題して、お客様にダイレクトメール(DM)を送るためのものだそうです。以前は、「新規顧客獲得！一斉訪問作戦」というのを考えていたはずですが、それは立ち消えになったようです

●DM送付先リストを作成するあたり上司の松本さんからの指示は、「お客様ごとに分けてメールの文面を変えたいから、分類できるようにしておいて」というもの。何を判断軸に分類するかの指示がなかったので、イラッとする気持ちを押し殺し、まずはデータが簡単にそろう区ごと(目黒区、品川区…)に分類したリストを作成しました。これを松本さんに見てもらい、他にどんな分類があるか一緒に考えようとしています

●これまでの経験から、松本さんのようなタイプの上司には、この方法が一番いいと考えています。逆に、指示をもらうときに「あれも、これも」と質問すると、中には「生意気だ」と感じる上司も過去にいたからです

Copyright Symmetry Japan, Inc. All rights reserved.