

【成果を出す組織を作るマネジメント】シリーズ

事業活動を害し始めた“自分流”感覚

強い組織、強い現場を作るための、やさしい現代マネジメント！

【妙なクレームと不適切な対応の増大】

取引先や顧客からの“クレーム”は、本来、自社の商品やサービスを“改良”する上で、貴重な“情報源”であるはずです。

ところが昨今、理不尽なクレームの増加とともに、不適切なクレーム対応をしてしまう担当者も増えていると言わざるを得ないのです。

【社内でも何かのリズムがおかしくなった？】

社内でも同様に、何でもないことがパワハラ等の問題に発展し、それが素で社内の士気が下がってしまうこともあります。

『ある意味で最近、何かのリズムが狂い始めているのではないか』と指摘する声もあるほどです。しかし、どんなリズムがどう狂い始めているのでしょうか。

【原因は過度の“主観化”？】

その原因に、“ヒト”の感性が以前にも増して“主観化”していることを挙げる経営者がおられます。『自分が何をしたか』を問題にするだけで、その結果どうなったかも、相手がどう捉えたかも気にしない人が増えたと言うのです。

【“自分流”で満足してしまう人材の増加】

実際、社外からのクレームに対しても、『自分は“こう”した』と一般的な回答しかしなかったり、パワハラ問題に関して『自分には“そんなつもり”はなかった』という釈明しかしなかったりする人が増えて来ているかも知れません。

そして、そのことがトラブルばかりではなく、事業活動にも影響し始めているようなのです。

【事業活動にも支障が出始めた！】

経営陣の指示に対して、担当者が自分流に働くのみで、報告等を怠るばかりではなく、その“結果”に関心を示さないなら、確かに、何事もうまく行くはずがありません。

ある経営者が“主観化”と呼ぶ現象にメスを入れるべき時に来ているのかも知れません。

【マネジメント・レポートを差し上げます！】

そこで、“主観化”について、実際の“事例”と、その“原因”や“対処の方向性”をまとめたマネジメント・レポートをご用意しました。

定期購読者には、そのレポートを差し上げますので、ご一報ください。



社外から受ける“クレーム”や社内で起きる“トラブル”には、時々“原因不明”と言いたくなるようなケースがあります。そして『なぜそうなのか？』と問いたくなるような問題は、むしろ増える傾向にあるのです。

しかし、一見“原因不明”に見える事象にも、それを誘発する“要因”が隠れていることも少なくありません。そして、そんな“要因”を発見し、その“対策”に至るなら、マイナスの排除ばかりではなく、事業活動の活性化の方向性も見えて来るようなのです。一つの事例をご紹介します。

中堅中小企業の皆様に、現代的な“人”マネジメントの視点から、重要なニュースやノウハウをお届けする月例『経営さぷりめんとニュース』に、ご意見やご感想をお寄せください！

行政書士・社会保険労務士へんみ事務所

TEL : 022-292-2351

FAX : 022-292-2352

URL : <http://www.henmi-adm.jp/>