

成否のポイントは7つ

## 新人営業社員の部下育成法

# 育て方・磨き方



ディライツマネジメントコンサルティングオフィス

代表 山下健二

期待と不安で胸いっぱい  
の新人達が社会へと繰り  
出す時季が到来しました。  
着慣れないスーツや制服  
に袖を通した彼らを目にす  
る度、先輩達の多くは若か  
りしあの頃の自分を思い出  
し、忘れかけていた大事な  
ことを思い出すのです。  
我が国の抱える課題の一  
つ、「少子高齢化社会の進  
展」は、そのまま会社組織  
にも当てはまります。  
10年後、20年後の将来を

見据えた上で、計画的に組  
織を支える幹部を育てなけ  
ればなりません。  
まさに、「金の卵」。  
採用した新人に対する思  
い入れやプレッシャーは決  
して小さくはありません。  
受け入れる組織は、新人  
同様の、またはそれ以上の  
緊張感やプレッシャーを感  
じつつ、如何に失敗せずに  
効率良く、人材育成を推進  
出来るかが、重要な課題と  
なります。

新人を受け入れる組織と  
して、どの様に新人を育て、  
磨いていけばよいのか？  
この最重要テーマの解決  
にお役に立てればと、ここ  
では特に「営業社員の部下  
育成法」についてのポイン  
トをご案内いたします。  
成否のポイントは7つ。  
①「使命」、②「思考」、  
③「姿勢」、④「指示」、  
⑤「支援」、⑥「仕組」、  
⑦「将来」。  
全て【1】から始まるこ  
れら7つのキーワードで覚  
えやすく、日々実践です。  
これら一つひとつをしつ  
かりと新人営業社員に伝授  
することが育成の必須条件、  
成功のカギとなります。

### 1 使命

自分が扱う製品・商品・  
サービスは、社会でどのよ  
うな役割を担っているのか。  
自己の営業活動により、  
取引量が増えることが、マ  
ーケットにどの程度の好影  
響をもたらすのか。  
そもそも、自分が所属す

る組織は何のために存在し  
ているのか。  
組織、仕事を通じてどの  
ように、社会貢献を果たし  
ていくのか。  
これらを、しっかりと理  
解させ、認識させることが  
最も大切なことです。  
それが、組織の風土、文  
化、価値観、DNAとして  
培われ、存続していくので  
す。

使命を認識することで以  
心伝心、いざというときに  
いちいち上司の判断を仰が  
なくても的確な判断・行動  
をすることに繋がります。  
「組織の歴史」、「創業  
の精神」、「フィロソフィ  
」、「経営理念」、「社  
是・社訓」など、しっかりと  
とトップや上司が自分の言  
葉で説明することです。  
自信と誇りを持って営業  
すること、使命をしっかりと  
認識することが、営業活動  
を進める上での大きな原動  
力になります。

### 2 思考

99回断られ続けても、100  
回目で受注することもある。  
営業は、そんな厳しい仕  
事です。  
マイナス思考の人では務  
まりません。  
クレームがあつた時、お  
客様に叱られた時、目標に  
達せず苦しい時、自分が  
提案した企画が失敗した時、  
そんな時、決して腐ること  
なく、自暴自棄になること  
なく、いつでもプラス思考  
でいることの重要性を指導  
します。  
まずは、上司がプラス思  
考であることが条件。発す  
る言葉を全てプラス言葉に  
することが肝心です。  
「何で君、うちみたいな  
会社に入ったの？勿体ない  
…」という安易な上司の一  
言（マイナス発言）によつ  
て、それまで前向きで光り  
輝いていた新人が、一瞬に  
してその輝きを失ってしま  
うことは少なくありません。  
「ダメです」、「無理で  
す」、「出来ません」など  
のマイナス言葉が口癖の上

司の部下になった途端に、プラス思考の新人もマイナス思考に陥ります。

「どうすれば出来るかを考えよう!」、「よし、やるう!」、「やってみよう」、「絶対出来る!」というプラス発言、プラス思考は発生する全ての課題を解決に導きます。

### 3 姿勢

仕事に臨む姿勢。

「お客様が第一」であることをしっかりと説明し、理解させます。

お客様あつての組織であるということ、自分の給料はお客様から支払わられたお金の中から支払われているということ。

その姿勢、立場をしっかりと認識すれば、自ずと言葉遣いやマナーが正しいものになります。

加えて、育成する上司は「率先垂範」の姿勢で、全てにおいて模範を示します。

上司は、誰よりも熱心に業務に取り組み、担当部門

の目標を達成させ、商品のキャンペーンやイベント、新たな企画などでは自ら進んで誰よりも積極的に活動する姿勢など、模範的行動を部下に示します。

### 4 指示

5W2H(なぜ・いつ・どこ・だれ・なに・どのよう・どれくらい)を意識させながら、指示を受けるよう促します。

そして、その指示への対応状況を、必ず報告するよう促します。

同時に、上司も部下に対する報・連・相を怠ってはなりません。

営業関連の指示は、お客様を巻き込み、お金の絡むケースが多くあります。

指示の出来如何で、組織に大きな損失をもたらしてしまうこともあります。

仕事は、「指示に始まり報告で終わる」ということが出来ます。指示の質を磨きあげる努力が必要です。

自分のことで テンテコ

マイで、部下を放置してしまっている上司がいますが、部下指導は上司の重要な業務の一つです。

部下には、適正な負荷と業務量を常に与え続けるように、タイムリーに指示を出し続けることで、部下の成長のみならず、組織の業績アップにつながります。

### 5 支援

部下が壁にぶつかった時、困った時こそ、救いの手を差し伸べることが必要です。

そして、定例の業務としても、部下の行動計画の策定支援、見込み客のリストアップ支援、アポイントメント取り付け支援等、さまざまなサポートを施します。

報告書が提出された際には必ず目を通し、出来れば的確なアドバイスを朱書きするなど、様々な部下との接点が支援の場となります。

また、日常の部下の顔色、言動、そして、実績などから、部下が抱える問題を推測し、的確なサポートを施

します。

### 6 仕組

場当たりのではなく、体系的、計画的、継続的に部下育成を進めることが必要です。

まず人材育成方針を確認し、人材育成計画を作成し、本人とその進捗状況等を共有しながら、当初掲げた目標を達成するよう促しながら進めます。

「OJT」、「OffJT」、「SD(自己啓発)」、「訓練」、「ロールプレイング」等、各項目についての計画も定めます。

有効な人材育成の仕組として、上司との信頼関係作り、に役立つ「活動日誌制度」、新人の面倒をみる先輩社員を特定し、効率の良い育成を促す「エルダー制度」、その他、定期的な「面談」、「職場意識調査」、「ノミニケーション」、等も上司と部下の溝を埋めるのに有効な仕組です。

それぞれの組織に合った

### 7 将来

人が育つ仕組を導入します。  
1年後、3年後、5年後、10年後、20年後、中長期的なビジョンも含めて具体的な自分の将来像、可能な範囲で目標を定めることを促し、現在の行動に反映させます。

これら7項目は、一見当たり前のことばかりですが、確実に実践することは意外と難しく、テキストにしてしまった所は残念な結果が出てしまっています。

平凡なこと、当たり前なことこそ手抜きせず真剣にしっかりと実行すること、そうです、「凡事徹底」です。

3年で3割が退職するというデータがあります。一朝一夕に組織にびつたりの「人財」を育てることは出来ません。上司は溢れんばかりの愛情をもって、粘り強く、一人ひとりの新人達を立派に育て上げてください。