

目からウロコのダントツ企業情報ソース

《2005.03.03》

# TOP1% SPECIAL



世界最先端のマーケティング手法を使って、90日で業績アップを目指す実践経営者のための、現場で即活用できる情報を手に入れることができます。



<http://www.top1special.com/>

## 部下は、期待通りの仕事をしてきていますか？

**マーケティングトルネード 佐藤昌弘**

このタイトルにもある質問への回答が、もし、NO(ノー)ならば、このレポートはとても役立つかも知れない。

部下のスタッフに仕事をお願いする。その数日後、部下からの報告がある。

「仕事が完了した旨の報告」である。

さて、あなたの部下は、あなたの期待とおりの仕事をしてくれただろうか？

期待した通りの仕事をしてくれる部下と、期待通りの仕事をしてくれない部下がいる。

何が違うのだろうか？

あなたは、その答えを知っているだろうか？

「俺の部下は、ちゃんと仕事が出来ない」と愚痴を言う上司は多い。

でも、実を言うと、「部下にちゃんと仕事をやらせよう」というのには、技術が必要なのである。

ところがどっこい。そもそも、上司も部下も、その技術を学んだことはほとんど無いわけだから、仕事がちゃんと出来ること自体、奇跡なのである。

でも結果として、上司は、自分が悪いとは言わない。

上司は決まって、「ちゃんと仕事が出来ない部下が悪い」と言う。

まあ、上司の身になれば、そう言いたくなる気持ちもわかる。

自分が悪いとは、誰でも想いたくないからだ。

だが、部下だって負けちゃいけない。同じように部下も自分が悪いなんて思っていない。

せいぜい、「俺は精一杯やってるんだ。何が悪いんだ！」としか思えないのだ。

ほとんどの場合、事実、部下は部下なりに精一杯やっているのである。

実をいうと、こうした問題の多くは、あるルールを取り決めるだけで、解消する事が多い。

今日は、そのコツをお話しよう。

では、話しを簡単にするために、仕事の内容を「星の図を書いて欲しい」というものだとしよう。

あなたは部下に「星の図」を書かせたいのである。

あなたが部下に依頼するのは、「星の図を書いて欲しい」という仕事である。

簡単そうに見えるでしょ。

それが落とし穴なのである。

なぜか？実を言うと、あなたが頭の中で思い描いているイメージを、『言語』というメッセージ手段にして伝えようとしても、すべてが伝わるわけではないのである。  
それがもし、文字だけの電子メールだけとなれば、あなたの頭の中で思い描いているイメージを100%とすれば、テキストになった瞬間7%しか伝えられない。

『どんな星を書いてもらいたいのか、それを100%伝える事は不可能』なのである。

例えば、「星」の形は？大きさは？目的は？誰に見せるの？色は？線の太さは？  
これらが正確に部下に伝わらない限り、あなたの期待は裏切られる可能性があるのだ。

つまり、「あなたの思ったとおりに仕事をしてくれない」という言葉は、あなたが仕事を依頼する技術を身につけない限り、無いものねだりなのである。

「あなたの思った通り」の「あなたが思っている事」を伝えられていないからなのである。

しかし、残念ながら、これを完璧に指示することは不可能である。  
なぜなら、現在の科学技術では、脳の中をすべてメッセージとして明らかにすることは出来ないからだ。

でも「あなたが思ったとおり」の8割でも理解してくれれば、100点満点ではなくても、8割出来ていればまあ満足。そんな場合もあるだろう。

ところが、8割を「あうん」の呼吸で理解してもらえるまでには、実を言うと最長で約18ヶ月の歳月がかかるのである。

それは、脳を勉強することで理解できる。

ここで話が脱線するけれど、脳のお話しである。

脳というのは、簡単に言えば、ある脳神経細胞で怒った電気信号を、別の脳神経細胞に伝えるために、電気信号によって脳内伝播物質が神経細胞から放出され、それを別の脳神経細胞が受け取って別の伝記信号に変換して、・・・その繰り返しによって情報が処理される。

(簡単じゃありませんでした。ごめんなさい)

脳というのは筋肉と似ているらしい。

今まで動かしたことの無い筋肉を、ある日いきなり使っても、筋肉通になるだけだ。

それと同じで、今まで使った事の無い神経回路が使われても、すぐにそのパターンは定着されるものではない。

例えば、ある算数の応用問題を1問解いたとしよう。

それが脳の中で定着されるには、そうした類の応用問題を18ヶ月反復する必要があるのである。

それが18ヶ月間、繰り返し行われると、細胞と細胞をつなぐ神経伝達が、だんだんスムーズになってくる。スムーズに脳神経細胞が動き出すわけである。

だから、自転車を乗り始めて、丁度18ヶ月頃には、頭で思考しながら乗らなくても、体が自然に自転車を運転してくれるようになる。

車の運転も同じ。パソコン操作も同じだ。

ブラインドタッチといって、キーボードを見ないで文字を打つ練習も、「見ないで文字がなんとか打てる」状態になって18ヶ月続けると、<文字を打つ>という思考をしなくても、自動的に脳が指を動かしてくれるのである。

あなたがする部下への指示が、言葉足らずでも、部下が配慮をして期待通りの仕事をするようになるには、18ヶ月もかかるという事だ。

さて、話はもとに戻る。

あなたが「星の図を書いてくれ」という指示をしたとしよう。

初めてそんな指示を受けた新人さんは、どういった頭の中の神経回路が動くのだろうか？

実は、あなたから「星の図を書いてくれ」という指示を受けた瞬間に、部下の頭の中では、「何のために？」

「いつまでに？」「なぜ？」「誰が見るのか？誰の為に？」

「幾らの予算をかけてもいいのか？」「どうやって？」などという疑問が頭の中を駆け巡っているのだ。

しかし、部下は、あなたの部下である。

部下は上司がいるのだ。その上下関係の中には、上としたという関係なのである。

「こんな馬鹿げたことを質問してもいいのだろうか？」

「こんな事を聞いたら、怒られるのではないのだろうか？」

「上司は時間が無いから、邪魔する事にならないだろうか？」

そんなリスクを感じたが最後、あなたの「星の図を書いてくれ」という指示は、そうした疑問を解消されないまま、実行に移される。

そして、部下はなんとか自力で「星の図を描いて見ました」と報告をしてきてくれる。

ここで、振り出しに戻るのである。

「私が『星の図を書いてくれ』と言ったのは……、違うんだ。ただ、●●して欲しかったんだよ……もう一度、頼めるか？」

こうして振り出しに戻ってしまう。

ここで、「どうしてわからないのなら、指示を受けた時に質問をしてくれないのか？」これが上司の頭の中である。

反対に、部下の頭の中では、「それなら最初から言って欲しかった」という思い。

ただこれが、日常で無限に繰り返されているのである。

悪いサイクルは、こうして出来上がっているのだ。

反対に、良いサイクルというのは、最初の仕事を依頼する時に、Q&Aセッションが入っているのだ。

結果として、最初に時間がかかるように見えるかも知れないが、急がば回れである。

ほとんどの仕事は、このほうが効率的なのである。

参考にして頂けたらどうか？

『じゃ、上記のようなプロセスを、部下に理解してもらえるようにするには？』

ここまで読んでおいて、今さら、何という質問をしようとするのだ(苦笑)

株式会社マーケティング・トルネード 佐藤昌弘

※本文中のQ&Aセッションについては、拙著『凡人が最強営業マンに変わる魔法のセールストーク』をご参考にされて下さい。

■凡人が、最強の営業マンに変わるセミナービデオ (DVD版)

出版：株式会社マーケティング・トルネード

講師・監修：佐藤昌弘・神田昌典・平秀信

凡人を、最強の営業マンに変えるセミナーのビデオができました。  
機械的に、順番にトークを進めていけば、成約率が飛躍的に高まる。  
いままでの営業の常識を覆す殿堂セールス。この方法によって、何倍にも会社を成長させた  
成功者3人が、その極意を直伝します。

詳しくはこちらから・・・

<https://www.top1special.com/edu/tornado/16-004-DVD.html>

**警告！**

このレポートに収録されている文章および内容については、ダウンロードした方がご自身で読み、ご自身のために役立てる用途に限定して無料配布しています。

このレポートを、販売、オークション、その他の目的で利用するには、著作権者の許諾が必要になります。

このレポートに含まれている内容を、その一部でも著作権者の許諾なしに、複製、改変、配布を行うことおよびインターネット上で提供する等により、一般へ送ることは法律によって固く禁止されています。