

総務の 365日

協力される関係づくりのために

社内マーケティングを実践することで、
協力される関係が作れる

執筆：『月刊総務』編集長 豊田 健一

総務のお客さまは社員

前回、「今後の総務部門の役割」として、働く場の環境整備と記しました。そのポイントは、「誰のための環境整備か」ということです。

もちろん、現場の社員のための環境整備であることに違いありません。その場合、社員はお客さまとなるわけです。このお客さまが、本業に専念できるために、総務部としては、さまざまなサポートをしていかなければなりません。本業に専念し、売上拡大を実現するため、あるいは、次の商売の元となる技術革新を実現するため。そのように社員が会社で貢献できるよう、現場社員の生産性向上に総務部は貢献していくわけです。

社内マーケティングの必要性

そうすると、社内マーケティングが必要になります。営業部門は、お客様の満足度向上のために、徹底的にお客さまのことを知るうとしてマーケティングを実践していきます。同様に、総務部も社員を徹底的に知らなければ、お客さまである社員の喜ぶサービスは提供できないはず。しかし、総務部のメンバーは、往々にして、椅子に座ったまま仕事をするケースが多いように感じます。

昔、「ぶらぶら社員」という言葉がありました。現場に出向き、ぶらぶらと歩くことで、現場の雰囲気、現場の空気を掴み、そして施策に反映していった社員たちのことです。それは今でも必要です。メールのやり取りだけでなく、ちょっとした頼まれごと、現場に出向いて解決していく。そのようにして、極力現場とのリアルな接点を増やし、社員の状況を知ること努めるべきです。そうすると、どうなるか？

知られることで協力される

総務部自らが社員に知られるようになります。総務部の仕事を現場に依頼することが多いかと思います。依頼される側としては、全く知らない人から依頼されるよりも、良く知った人からの依頼の方が快く指示に従うものです。さらに、総務の誰それとして知られるとともに、何をしようとしている総務部のAさんなのか、というように、Aさんの想いや目指すべきことも、常に明確に発言していくべきでしょう。

例えば、「さらに会社を良くしたいから、このような施策を実現しようとしている」、「みなさんが自社に誇りを持ち、楽しく仕事ができる環境整備を目指しているので、このような施策を依頼しているのです」と、このように、何がしたいのか、ということは明確に謳うのです。

経営改善に結び付くデータ

そして、働く場の環境整備のためには、データ管理が必要です。データがとれないものは、実態が把握できず、改善の施しようがありません。しかし、注意したいのは、ただ漫然とデータを把握していたのでは意味がないということです。例えば、電気料金。先月が2万円、今月が3万円、そして来月はいくら。これでは、アクションの取り様がありません。月次の売上で電気料金を割るというように、データを何かで割ることで傾向や意味を見出す事ができるようになります。

現場に数多く足を運び、現場を知るとともに、現場に知られる努力をして、現場において把握できるデータを見つけ、意味のあるデータに加工して、改善目標を設定し、施策を考える。

このように進めていくことで、協力もされ、支援もされ、改善に役立つ指針が出せ、総務の仕事がしやすくなるでしょう。



豊田 健一

『月刊総務』編集長

●早稲田大学 政治経済学部 卒業 ●株式会社リクルート入社 経理、中途採用媒体の営業、総務、販売会社の計数管理を担当 ●株式会社魚力入社 総務課長として本社移転、株式公開を経験 ●ウィズワークス株式会社入社 日本で唯一の総務専門誌「月刊総務」の編集に携わり、社内広報の研究とコンサルティングも担当 ●2012年6月より、「月刊総務」編集長、ナナ総研主任研究員に就任。



株式会社大谷加工 様

〈新オフィス開設の思い〉

- ① 営業活動の幅を広げたいので工業地帯から駅近へ本社移転
しかし、4階と7階の2フロアに分かれなくてはならない
- ② 2フロアが分かれることを生かして
他の企業も入居しているビルの中で自社の存在感を高めたい

7F

社長への来客をお迎えする受付 ▶ 木目オーク柄のパネルで、重厚感と落ち着いた雰囲気 연출

管理部門

7Fでは濃い木目の壁面に対して、社名サインやスチールパーティションの色で販売品目であるステンレスをイメージできるようにしました。

壁面と合わせて濃い目の色合いの電話を設置しました。



《お客様の声》

「社長と営業への来客、それぞれにふさわしいイメージづくりができて、企業イメージが高まりました。」



オフィスの顔である受付をお客様ごとの2つのイメージで実現！

4F

お取引先の来訪をお迎えする受付 ▶ 販売品目であるステンレスの素材感を活かし、明るくデザインした壁面に

営業部門

呼び出しの電話はガラス天板に設置、浮いた感じを演出しました。

カーペットと壁面の一体感を出すためにグレー系の色でグラデーションにしました。



《お客様の声》

お取引先から「訪問部署ごとの受付があって伺いやすくなった」と喜ばれ、営業貢献になりました。



お客様情報

株式会社大谷加工様

所在地: 川崎市川崎区

代表者名: 代表取締役社長 大谷 徹

従業員数: 100名

事業内容: ステンレス及び特殊鋼の切断加工販売