

## チームワークが良くない、意外な原因

個人担当ではなくチーム担当にしているケースが増えています。確かに、高度化する顧客の要求に対し、迅速・的確に対応するためには個人技では限界があります。プロとしての知識や技術を有した人が各担当になった方が、効果も効率も高くなるはずですが、実際、住宅業界の多くは、一顧客に対し『営業・設計・施工・アフター』と分けています。あるいは、納期に難易度がある業界では、納期担当を置いているケースもあります（さもないと、営業が納期調整に四苦八苦し、本来の活動が疎かになる）。

また、一部の突出したエースに頼ることはリスクが大きいということから、チーム制に移行したケースもあります。

さらに、個人プレーより和を重んじる若手社員が増えていますので、チーム制は合っています。このように、チームで業務をすることが当たり前で、言うまでもなく肝心なのは『チームワーク』です。

しかし、思うようにチームワークが発揮できているでしょうか。チーム制になって、逆に生産性低下、CS低下を起こしているケースすらあります。

悪チームワーク実態例
1. 『お客様満足』が全員の共通目標になっていない
2. リーダーが不在。いても機能していない
3. 役割分担が曖昧である。
4. 自分の役割さえ済ませれば、「後は任せた」になっている
5. 担当が決まっていない事柄が発生しても、誰もそれをしない
6. 引き継ぎ事項が曖昧でも許されてしまう (本来は、引き継ぎ事項不備の場合、後工程は請けない。どうしようもない場合でも「いつ明確にするか」を約束した上で請ける。万が一、その約束が守られない場合、そのメンバーとは二度とチームを組まない)
7. チーム内に立場の上下がある 例：受注を獲得してくる営業が上と思っている
8. してくれて当然の雰囲気があり、相互感謝が薄い
9. 会議の決定事項が曖昧（書面に残っていない）で、メンバーの理解がバラバラである
10. 必要な情報が必要な人にタイムリーに伝わっていない 例：お客様からの変更依頼（施工が立ち会い）が、営業に伝わっていない
11. 力の弱い社員（短社歴、声を上げない）にしわ寄せがいく
12. 他メンバーの仕事ぶりに不満があるが、それを言えない、言わない。しかし、陰では文句を言っている

では、これらが起こる原因は何なのでしょう。

実は、『何故、チームを組むのか』『チームワークとは何か』の理解が、メンバーによってバラバラなことなのです。誰もが知っている言葉だけに、意味を深く理解せず使っています。そのため「もうちょっとチームワークを良くしようよ」と誰かが言った場合、それに反対するメンバーはいないと思います。しかし、その捉え方は様々なのです。これでは、チームワークはなかなか良くなりません。皆様も試しに「チームワークって何？」と聞いてみて下さい。

弊社の組織活用力修得研修では、上記事柄の理解からスタートし、実際の実習を通じ、チームワーク上の強みと課題を明確にしていきます。ご興味ある方は、是非、ご連絡を下さい。

> お問い合わせはこちら

