

# サービスエンジニアと 営業の連携

Miyuki Kondo



ジェック インストラクター

近藤 美由紀

こんどう みゆき

ご受講者の「できる理由・できない理由に気付くお役立ち」をモットーに研修に取り組む。特に、エンジニア向けのコミュニケーション力向上でのお役立ちを展開。

研修を行っていると、連携どころか、エンジニアと営業の意見が対立してどちらかが折れるまで言い合うことになるという話を伺います。理由は多々あるでしょうが、チームとして連携し結果を出すために、この対立する意見をまとめるにはどうしたらよいか考えていきたいと思えます。

## 常に目的(目標)を共有しておく

そもそも、対立しないようにするためにも、普段から情報の共有をしておくことが必要です。

営業は、お客さまのご要望やその背景など、商談の席で出た話を共有しておく必要があります。またエンジニアは、普段の活動の中で得た情報を共有します。特にエンジニアの情報は現場の生情報ですので、営業にとっては普段聞けない情報を得る絶好のチャンスです。その情報から次の提案が生まれることもあるでしょう。連携していくには必須の情報です

反面、情報の共有もなく、突然結果だけを報告された場合、報告されたほうは過程が分からないので、相手の結論も自分の意見も適切かどうか判断ができません。すると、過去の似たような経験などから、決定内容の良し悪しを判断するしかありませんので、今の事情に合った良い判断は期待できません。

良い判断ができない状況で意見を言い合っているのでは、生産性の悪い言い合いとしか言えないでしょう。

物事の決定プロセスを共有しておくことは、今の事情に合った確な判断をして話し合いができるようになるために重要です。

その共有しておく情報の中で、最も重要なところが、「目的(目標)」です。何のためにその行いをを行うのかを、エンジニアと営業が共有できていることが必要です。

営業とエンジニアの意見が対立する場面として、新規機械の設置があります。営業は、納期や金額、方法など、お客さまの希望を叶えたくて多少タイトだと思える内容でも受け取ることがあります。対してエンジニアは、

自分が行う仕事についてプライドを持って向かい合うので、中途半端なことはしたくない……など理由はさまざまですが、対立する要素を多く含みます。

このような時に、お客さまが何のためにこの機械を導入しようとしているのか共有しているかどうかは、話し合いの中でもとても重要になってくるのです。

お客さまの目的が分かれば、目的達成のために、何をすべきかを話し合うことができます。しかし、目的が不明確なままで話し合うと、自分の都合で話を進めてしまうので、対立しやすくなるのです。

例えば、お客さまが製品の歩留まりを上げるために最新の機械に変えようと考えています。歩留まりを上げるために高い精度の設定が必要だとすると、極端な短納期は受け入れられないことになるでしょう。

お客さまの目的を知っていれば、話し合いの際に、ただ「無理だ」と言うのではなく、「お客さまの希望を満たすには、最低でもテストに○日かかる」と根拠を立てて話ができます。

この根拠立てをすることが、意見の対立から答えを出していくのに重要なのです。

## 本当に「できない」のか？

さらに、対立から答えを出していく際に、お互いに持っておきたいことが「本当にできないのか？」と、立ち止まって考える癖です。

新幹線を創った技術者として有名な、鳥秀雄さんの名言とされる『出来ない』と言うより、『出来る』と言うほうがやさしい\*という言葉があります。この言葉には「何故なら『出来ない』と言うためには、何千何百という方法論のすべてを『出来ない』と証明しなくてはいけない」と、エンジニアとして、自分の言葉に責任を持つ強い表現が続きます。これはエンジニアだけではなく、全てのビジネスパーソンにとって考えさせられる言葉です。

目的を達成するために、手段は一つではありません。できる方法はないのか？ 誰に協力を依頼すれば可能になるのか？ 今足りないことは何か？ 何を補えば良いのか？

考えれば、いろいろとアイデアが出てくるでしょう。一つの方法で「できない」と言っているだけでは、答えは出てきません。

共有した目的を達成するために、何ができるのかを考えて話し合いができれば、対立からでも答えを出していくことができます。

エンジニアも営業も、お客さまのお役に立ちたいという気持ちは変わりません。

目的を共有し、その目的達成のために、お互い何ができるかを話し合っていけば、対立から答えを引き出し、連携していくことができます。

## チェックリスト

- 普段から、営業と情報共有をしていますか？
- 依頼内容(仕事)の目的を共有していますか？
- できない理由を考えるのではなく、できる方法を考えていますか？