

BUSINESS

リーダーになる!

実践する上司学。
嶋津良智による、よきリーダー、上司になるための必読コラム。



嶋津良智 ■ リーダーズアカデミー学長。早稲田大学講師。大学卒業後、IT系ベンチャー企業に入社、トップセールスマンとなり、24歳で最年少営業部長に就任。1993年に独立、起業。94年に共同で情報通信機器販売の新社を設立。2004年にIPOを果たす。05年に教育機関、「リーダーズアカデミー」を設立。

第88回 上司こそ早いレスポンスを

上司こそ、報・連・相(報告・連絡・相談)への迅速なレスポンスが問われます。部下が次の展開に頭を切り替えられるように。また、先方からの信頼を得るために。

報告と連絡に即返信
部下が安心して進める

報・連・相は上司も同様に行うもの。しかしやはり、上司の方が報告や相談を受ける機会が多いものです。さて、ここで大切なことは、報告・連絡(場合によっては相談についても)に対して、上司は即座にレスポンスをするということです。最近では、連絡ツールにメール使うことが多いでしょう。

メールはとても便利ですが、本心に相手に伝わっていないのかどうか判断できません。ですので、何かしらの報告・連絡を受けたら、「受け取りました」「了解しました」という旨を伝えるべきです。そうすることで、「伝わっているのかな」と不安にさせることもなく、確認の電話をしてもらう必要もなくなります。

トラブルが発生して、部下がメールで報告してきた

場合、上司がすぐに返信してあげれば、部下は安心してはります。外回りをしている部下のメールに対して、上司の返答、返信がなければ、「上司はどう思っているんだろうか」「自分が思っている以上に、重大事だととらえているのだろうか」「それとも、まだ読んでいないのかな」とあれこれ思案してしまいます。上司ならば、そんな無駄なことに労力を掛けさせるのではなく、次の展開に頭を切り替えさせてあげましょう。

また、レスポンスが早いというだけで、相手に好印象を与えることもできません。取引先から、価格につい

ての質問があった場合でも、すぐに価格は調べられなくても、「お調べして、明日の午前中までにはご連絡いたします」と返信することはすぐにでもできるはず

信頼度もアップ
期限記して即連絡

このような迅速な返信をもらえたら、相手はスケジュールも組みやすくなり、あなたの信頼度もアップするでしょう。

原則として、メールは時間差のコミュニケーション



ツールです。だからこそ、タイムラグのない返信で、ほかの人と差をつけることができます。実に簡単で、有効な手段ですので、ぜひ実践してみてください。
『上司のルール』より転載