

Management Viewpoint

『プロの落とし穴』

「弘法にも筆の誤り」「猿も木から落ちる」など、その道のベテランも油断をすると、大きな失敗を時々引き起こす。ある住宅会社が、施主である主婦とキッチンのレイアウトで打ち合わせをしていたときのこと。「この前の打ち合わせで要望したことが、プランに反映されていない。契約をキャンセルして欲しい」との過激な発言を誘引するトラブルとなったのだ。

その主婦は、自らの舞台ともいえるキッチンを素人ながら真剣に考え、レイアウト案を述べてきた。一方、何百軒と手掛けてきたプロの設計士の経験とノウハウからすると、主婦の案は全く陳腐なものと思え、取り合わなかったことが原因であった。

相手が誰であれ、円滑な人間関係を築くには「正しいコミュニケーション」が求められる。つまり、相手が正しく「理解し」「納得し」「共感する」レベルまで、よくキャッチボールすることが大切だ。

また別の現場では、クロスの貼り間違いが起こった。現場視察に訪れた主婦が「あっ、クロスが間違っている」と、見た瞬間に苦情を発したのである。見本帳をもとに決めた自分の思いが入ったカラーやデザインであったため、すぐに気づいた。

なぜ、そんなことが起こったのか。原因は発注書に書いてあった製品ナンバーにある。製品ナンバーの下2ケタで「60」が正しい所を、「66」とメーカーが読み間違えたこと。さらに、発注者の手書きの「0(ゼロ)」が「6」と読めるほどの乱筆であった。

ベテランやプロと呼ばれる人は、長年にわたりその仕事に取り組み、「さすが！」と評価を受けるレベルに達している人が多い。しかし、これが「プロの慣れ」になってしまうと、このような行き違いやトラブルを生むことがある。

「初心忘るべからず」の精神で、素人目線の大切さを心にしっかりと置きたいものだ。「真のプロ」ほど基本的なことを大事にする。基本を守ることが良い結果につながるのである。ろう。

以上

- ◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター（無料）」バックナンバーより掲載しております。詳しくはこちら http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html
- ◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて©タナベ経営および原作者にあります。

発行・編集 株式会社タナベ経営

現場から得た“経営戦略の手法”を“生の声”でご提供！

FCC REVIEW



100年先も一番に選ばれる会社を志す経営者へ送るエグゼクティブ総合戦略誌。優秀企業のビジネスモデルや、成長産業の特集など幅広く価値あるコンテンツをご提供いたします。

年会費：24,000 円(消費税別)

配信日：毎月1冊 年間12冊配送 / A4判 84ページ

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄 **FAX:06-7177-4026**

お問合せ

(株)タナベ経営
マネジメントパートナーズ本部

TEL :06-7177-4006
FAX :06-7177-4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取り扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物のご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。