



管理職にとって大切な能力は、何でしょうか VOL1

～責任を持って決める力を持つ～

組織力を強化する方法としてリーダーが心がけることは次の2つです。1つは、組織のリーダーとメンバーの間に互いを尊重し支持する関係を築くことです。リーダーはメンバーに対して関心を持ち、一人ひとりのことをよく理解し、メンバーの存在と活動を支持します。こうすることにより、メンバーは「組織にとって必要な人材だと思われ、リーダーから支持されている」と感じ、組織に対する貢献意欲が湧きます。リーダーを尊重しその権限を受容するようになります。

2つ目は、メンバー全員で意思決定をすることです。その組織が直面する課題と、その対応方法について、メンバー全員で協議し一つの結論にまとめることです。その決定事項は皆で納得したうえで決めたこととなりますから、皆が力を合わせてそれを達成しようというモチベーションが生まれ、メンバーは高い目標にも挑戦するようになります。リーダーは、メンバー全員が意思決定に参加できるように指導し、皆の意見を集約して一つにまとめるように持っていきます。

これらの努力をしたうえで、さらにリーダーに求められるのは「責任を持って決める力」です。集団で協議した後でも意見がまとまらず、時間切れになる時にはリーダーが自分の責任で決めます。たとえそれがメンバーに厳しい任務を強いることになるとしても、責任を持って決めなくてはなりません。メンバーに対して重要な影響を及ぼす人事異動なども、リーダーが責任を持って決める事項です。

日経BPより

クレームの心構え

お客様や取引先からのクレームは、対応を誤れば会社に膨大な被害を及ぼす事態になりかねません。自分がクレームの電話を取ったり、担当者となる事もあるでしょう。お客様や取引先からのクレームに対して、専用マニュアルを用意している会社が増えています。それ程クレーム対応が深刻で重視されているというのですが、裏を返せばそれは、対処の仕方に個人差が大きいという事実を物語っています。

お客様からすれば、電話に出た相手が誰であれ、その企業の人間です。もしあなたが電話を取り担当者が不在の場合、あなたが対応することになります。その際の心構えは…

1. 会社の看板を背負っているという自覚
2. 電話を待たせない、たらい回しにしない
3. 相手を理解し思いやりの心で誠実に
4. 敬語を忘れない
5. 正確なメモを
6. クレームはチャンス
7. 勝手な判断はNG
8. 自分で処理する問題か否かを判断する

All Aboutより

◆ エコカー補助金申請

エコカー補助金申請の期間が9月まで延長されましたが、9月まで予算が残っているか心配な状況です。

次世代自動車振興センターでは、補助金申請額の総額が予算額を超過する場合は、募集を終了します。

新車の登録と廃車の期間が3カ月以内であれば特に申請時期については規定がありませんでしたが、9月以降に申請する場合10月29日までに審査期間等(日本自動車販売協会連合会、全国自動車協会連合会、日本自動車輸入組合)に申請書が届く事が必要になります。

★6月16日現在の交付決定数

- ◆ 交付決定件数 : 2,802,099台
- ◆ 交付決定金額 : 359,789百万円

●申請受付件数 : 約334万台

(参考)補助金総額 : 約6,300億円
 総対象台数 : 約450万台



～ 申請はお早めに～

