

代理店経営情報

シンニチ
代理店版

代理店が大型化を目指すようになったことで、「マネジメント」に悩まされている代理店経営者が増えています。「マネジメント」といっても、組織のマネジメント、人のマネジメント、事業のマネジメントなど、さまざまなものがあります。そして、それぞれに「成果」が求められるます。つまり、マネジメントの目的とは、「成果を生み出すためのもの」と言えるのです。今月は、経営者・リーダーがマネジメントで成果を生み出す「課題解決力」について、考えてみたいと思います。

「課題解決」のできる

リーダーを育てる！

経営者の悩み

代理店が大型化していく中で、「営業リーダーが育成できないために、組織がまとまらない」というケースが多発しています。

「期待してリーダーを任せたのに、意識が変わらない」「現場だけでなく、もっと未来に向かう仕事をしてほしいのにな」と。このような落胆の声をよく聞きます。詳しくお話を伺うと、どうやらその働きぶりが理想

とはかけ離れているようなのです。例えば、部下の育成に無関心で自分の業績ばかりに夢中になったり、任せるより自分でやった方が早いと言わんばかりに、一人で仕事を抱え込んだり…。

このような現象は、初心者リーダーの典型的なもの。リーダーになったにも関わらず、現場担当者意識から脱皮できていないのです。特にこれまでの現場担当者では、必要としていなかった能力「2種類の課題解決力」が求められていることを理解できていないのです。もしかしたら、経

営者自身もこのような問題から抜け出せていないでしょうか。ここから「2種類の課題解決力」をご紹介します。ぜひ違いに着目してみてください。

2種類の課題解決力

リーダーに求められる1つ目の課題解決力は、目の前に発生した問題を解決する力です。例えば、「ミスのフォロー」「クレーム対応」「キャンペーンで目標数字に足りないものをギリギリで何とか達成する」などがそれに該当します。これを【発生型の課題解決力】と言います。そして、二つ目の課題解決力は、将来像から逆算して課題を設定し、解決する力です。例えば、「顧客対応の品質基準を上げる」「営業レベルに関係なく

知らないことが原因！

頼りになるリーダー、期待を裏切らないリーダー

【発生型】と【設定型】があることを伝えるだけでも、リーダーの意識変革につながるのかもしれませんが…

新規が継続して取れる仕組みをつくる」などがそれに該当します。

目の前に差し迫った課題がなかったとしても、「将来のあるべき姿、目指すべき姿」を設定し、現在のギャップを生み出し、そのギャップを埋めるために長期視点で改善や挑戦を続ける。結果として、「将来のあるべき姿、目指すべき姿」を手に入れる。これが【設定型の課題解決力】なのです。

1は、【発生型の課題解決力】と【設定型の課題解決力】を身につけています。しかし、リーダーが期待通りの働き方をしない原因は、能力不足ではなく「リーダーに2つの種類の課題解決力を求められている」という事実を知らないケースが多いのです。あなた自身、そして、あなたの会社のリーダーはいかがでしょうか。もし、あなたがリーダーの育成に悩んでいるのなら、課題解決には、

リーダーに求められる2つの課題解決力

→目の前の課題を解決する力

「発生型」の課題解決

→将来像から逆算して課題を設定し、解決する力

「設定型」の課題解決

社長が3か月不在でも
持続成長する代理店を目指す！

誰も教えなかった！109

保険代理店が「家業」から「企業」になる方法

シリーズ3

株式会社ブレインマークス
代表取締役 安東 邦彦



【プロフィール】

『収保10億円を実現する代理店づくり』をコンセプトに代理店を支援するコンサルタント。代理店の組織化、ブランド化を得意とし、保険代理店経営アカデミーを主宰。運営組織：プロ代理店経営アカデミー

<http://www.hoken.brain-marks.com/>