

□ Newsletter Vol.6 より

職種・階層を超えた共通のヒューマンスキル「DiSC 状況対応コース」

NEC ネクサソリューションズ株式会社

人材開発部 人事マネージャー 板橋清己氏・熊谷弘行氏

営業だけでなく SE もヒューマンスキルが求められる時代に

当社は、NECのグループ会社でコンピュータ関係のコンサルティング、システム設計、ソフト開発・保守、アウトソーシングやネットビジネスなどを主な業務としている企業です。「プロフェッショナル集団」をキーワードに、高い目的意識と自己研鑽意識を持ち、主体性を持った人材を育成することを人材開発理念としています。

DiSC のいっせい導入は営業だけでなく、技術職である SE もお客さまに対する対応力が求められる時代になったからです。最近では営業と SE がプロジェクトを組み、1 社に対する深耕ビジネスが多くなったことなどから、職種・階層を超えたヒューマンスキルが求められるようになりました。

そして、OJT のような実務研修をバックアップする、しっかりとした理論に基づいた研修の必要性も高くなったのです。そこでどのようなツールを導入すればいいか検討していったところ、HRD 社の人材育成コンテンツに着目したわけです。

仕事の各段階で、人間関係づくりが重要なポイントに

当社の仕事の流れと DiSC の関係について見てみると、まず営業の場合には、営業シナリオの作成からスタートし、顧客へのアプローチ、クロージングへと続いていきます。この各段階でたとえば営業シナリオの作成には、社内の担当プロジェクトとの打合せが必要であり、アプローチの段階ではお客さまとの信頼関係、コミュニケーションづくりが不可欠です。信頼関係を築くことによって、見積もりの相談などもスムーズに運べるわけです。

さらに先方の会社の決定権者がどんな行動プロフィールを持っているかを知っておけば、クロージングの際に大きな違いが生まれます。このように、各段階で DiSC によるヒューマンスキルが重要な役割を果たします。

SE の場合には、高品質なソリューションを生み出すために仕様書の作成が必要ですが、お客さまとの人間関係が構築されていると、生産性のある情報のやりとりから、質の高い仕様書をつくることができます。また、エンドユーザーに運用指導をするときにも、お客さまの行動プロフィールにあった指導をすることが必要になります。このほか、アフターフォローをしっかりと、次のビジネスチャンスにつなげていくためにも、人間関係づくりが大きなポイントになるといえます。

(次ページに続く)

2つのツールを組み合わせる研修を実施する

DiSC 研修は1日コースで行われ、HRD社のインストラクター養成講座の最初のプログラムとほぼ同じ内容で実施しています。まず目的を重視し、受講者に何がねらいかを考えさせることからスタート、次に自分の行動スタイルを把握してもらいます。「自分がわからなければ、相手もわからない」というのはDiSCの基本ですから。

研修では自分に合わない顧客の分析を行うために、「PPS」と「SAP(セールスアクションプランナー)」を組み合わせています。つまり、自己分析をし、次に環境設定を「自分に合わないお客様」にすると、非常に問題が明瞭になるのです。SEの場合には「PPS」と「CSAP(カスタマーアクションプランナー)」を使っています。

さらに、自分に合わない顧客対応演習、DiSCのロールプレイ・チェックシートなどを研修に取り入れるとともに、DiSCをより深く理解するために、寸劇演習を導入しています。これはテーマを決め、だれがどんなセリフをいうのかまで決めたシナリオを作って、DiSCの行動プロフィールを演じてもらうものです。ともすれば一方通行になりがちな人材研修がとても楽しくでき、受講者にも大変好評です。

DiSCの評価については、受講者は、「自分の行動パターンを理解し、顧客を分析、それにマッチした行動準備ができれば、効率的なシステムサポートができる」と好評でした。会社の評価も「一般の研修に比べてコストが安く、生産性が高い」と評価されています。

今後の方向としては、ロールプレイに時間を多くし、実践に即した研修にしたいということと、DiSCを当社の人間関係構築のベース言語にしたいと考えています。