

CC1	こんにちは田中と申します
CL1	山口です。よろしくお願いします。
CC2	今日はどうされましたか？
CL2	私ですね、配電盤のメーカーに勤めてるんですよ。短大を卒業しまして15年間今の会社で営業事務を担当してるんですね。2年前ぐらいから、会社の景気が悪くなりまして、私たちも営業事務してて大丈夫かなと思ってはいたんですが、実は先週ですね、上司の方から次の来年の1月なんですけれども、営業部門の方へ異動してほしいと内示が出たんですよ。私はもうこの会社に入って15年間営業事務しか経験したことがないんですね。うちのまあ、お客様って言ったら代理店さんとか工事店さんとか、男性の営業マンばかりあんですよ。そういう方を相手に、全く営業の経験がない私が、また電気の技術とかもですね、知識も広げていかないと対応できないのに、この年でその辺も1から覚えてやっていけるのかなーと思って、どうしたらいいかと思ってご相談にうかがったんですけど
CC3	じゃあ山口さんは、今回15年働いて営業事務をやられてたんだけど、内示とおっしゃいましたけど上司から営業に行ってほしいと言われた。経験もないし、自分にやれるかどうか分からなくて、この先どうしようかなー困ってらっしゃるということなんですね。で、山口さんどうなんですかね？どうしようかってのは、辞めようかということまで思われているということですか？
CL3	そうですね、そういう気持ちもありますね。ただ、今今まで経験した事務を活かそうとしても今までも事務職の希望者多かったのに、今この状態だったら、なんか倍率がすごい状態みたいなんですね。そういう状況の中で次の仕事が見つかるかも分からないし、そういうこともあって、ホントにぐるぐるいろんなことが頭を回っている状態なんですね。
CC4	あの一、事務職を目指そうにも競争倍率が、ってのは、社内じゃなくて社外の話なんですね(そうですねすみません)転職しようかという気もあるんだけど事務職なんて、今予定人気高いから入れないんじゃないかなー、だとすると、嫌なんだけど、営業に行かざるを得ないのかなー、と。
CL4	うーん、そうですねー。景気が悪くなったと言ってもうちの会社けっこうお給料は悪くはないんですよ。(ああそうですか)で事務職としても悪くないし、世間のお給料見るとすごい今あのお給料低いんですよ。そういうのもあるので、経済的なこととかも考えれば、うーん、今の会社の中で頑張った方がいいのかなと思うんですが、ただやっぱり経験がないので、やっていけるか自信がないし迷ってます。
CC5	外に出たい気持ちもあるんだけど、競争も激しいし、難しんじゃないかと。中にいると経験がないからやれそうもないなと思もあるんだけど、給与的に言うと悪くないし、それを手放すのもちょっと損な気がするな。そういう中で迷われていると
CL5	そうですね、はい。
CC6	今回なんですよけれども、そういう意味では、今後自分がどういう方向に行くのかを整理したいということでもいいんですかね？
CL6	そうですね、まあ、せっかく考えるチャンスと言えどチャンスなので、これからの仕事をどう捉えて頑張っていくかを、せっかくだから考えていきたいなーと思います。
CC7	これからの仕事どう捉えてってのは、自分としてこのタイミングで、この事務の専門性で行くのか、それとも中にいる為に(そうですね)中でどう適応するのかみたいなことを
CL7	そうですねーなんか両方ともちょっと厳しいんですけど、そうですね、考えていきたいですね。うーん
CC8	今後自分が何を中心に生活していくのか仕事していくのか(あーそうですねー)そういうことを固めていきたいということですか？
CL8	何を中心に、んーそうですね。今まで何も考えずに仕事をしてきてたので、そういうことを考える時期だと思うし、そうですねはい。

CC9	じゃああのー、一番大きなのは今回の異動を受けるか受けないか(あそうですね、まずはそれですね)話があると思いますので、じゃあ今後の道筋ありますよね、どれを選ぶのかみたいな。その整理をしていきながら、最後は自分のもうちょっと長いスパンのもの、考えていくところでやっついこうと思いますがよろしいですか？
CL9	はいよろしくお願ひします。
<p>～以上「問題」の定義。ここで一度ビデオを止めて、自分だったらこの後どういう方法で問題を解決しようと思うかを検討してください。これが戦略です。 理論によって基本の進め方(戦略)が異なります。ここでは構造的アプローチで進めています～</p>	
CC10	じゃあまず、どうやって整理するかなんですけど、適材適所とかですね、やっぱりその人が持っている能力だったり、指向性、何をしたいとかかね。こういうものと仕事求める能力とか指向性とかあった方がうまくいくんですよ。(あー)なので、まずは山口さん自身、どんな力があるのかなー、どんなことが好きなのかなー、こういうところを最初に整理をして、その後、それってどういう活かし方があるのかなーと。例えば営業事務にしても転職するんだったら活かしやすいけども、いう話があると思いますし、営業でも自分の持っている能力のうちどういう所は使えるけども、どういう所はまだないかね。そういう話を次にして、最後はですね、そういう仕事の候補を上げたうえでそこに行くためにはどうすればいいのか可能性はどうなのかね。具体的な移るための方法を考えていきたいというような形で進めようと思いますけどいかがですかね？
CL10	分かりました。はい。お願ひします。
CC11	まずはじゃあ山口さん、好きなものから行きましょうか？これまで仕事やってて、こういう時に自分はやりがいを感じたな、とか、こういうものがよかったなって思いたせることありますか？
CL11	そうですね、営業事務、営業関係の電話って、ものすごく午前中は電話鳴りっぱなしで、そういう中で仕事をやってるんですけど、同時にいろんなトラブルがあった時とかにも、優先順位で対処したりして、お客様から喜ばれたりとか、営業不在の時に営業の補佐的な部分ちょっとやったりするんですけど、そういう時に営業から「助かった」と言っていたりすることがたまにあるんですけど、そういうのがすごくやりがいっていうかですね、なってるかなーとは思っていますね。
CC12	自分の中でいうと、自分が何かやる事で人が感謝してくれるとか、ありがとうとか言われると、こういうのが自分としてはしっくりくるな嬉しい感じがするなー(そうですね)ですか
CL12	そうですねーはい。単純な事務作業よりは、そちらの方がやっぱりやりがいを感ひしますよね。
CC13	まあそういう意味じゃ、事務と言っても営業事務と事務の違いで、作業するというよりもむしろ人と何かをやってその人からフィードバックがあって(あーそうですね)自分がやったことが役に立っていると感ひすると嬉しく感ひするということですかね。
CL13	そうですねーはい。
CC14	そういう感ひされるような、自分がやったことが実感できるような仕事がいいなー、どうですかね？
CL14	うーんそう、そうですね。そうですね。
CC15	他に自分がこういう時よかったなーとか思いつくようなことありますか？例えば今みたいな、人から感ひされる仕事とかね。という視点なんですけど、他に自分はどんなところがやりがいを感ひするかなーと。
CL15	うーん、かなりこう一日密度の濃い仕事してるんですよ、そういう段取りをうまくやって、自分だけなんですけど、達成感を感じているところはありますよね。
CC16	ああじゃあ、難しいけどボリュームが多い中、それを工夫してこなすみたいな、如何にそれをやり遂げるかみたいなところに達成感を感じるといことですかね。
CL16	そうですね。早く終わって帰りたいっていう気持ちもあるんですけどもね、その中で如何に要領よくうまく進めていっていかってというのは常に思いつながら仕事をしてるっていうのはありますね。

CC17	まあ、そういう自分の中で効率化するとかね、うまく仕事を片付けてきれいにする、そういうのが気持ちいいとかそういう感覚ですかね？
CL17	そうですね。そうですねーうーん。なんかまあ、他の人にはない、まあ、自分の強みかなーというのは思っていますけどねー。上司がどう思っているか分かんないですよ。
CC18	自分としてはその他の人だったらダラダラやってるかも知れないけど、手早く片付けよう(そうですね)、そこに工夫しているところが自分自身はいい点じゃないかなー
CL18	一度上司からも言われたことがあるんですけどね、はい。
CC19	自分だけじゃなくて、上司も認めてくれてたと
CL19	そう、まあ宴会の席での話なんですけど、「他の営業マン含めてうちの職場の中で一番密度の濃い仕事をしてるね」とか言われたことはあったんです。ホントに涙が出るくらい嬉しかったこととかありましたので、はい。
CC20	そういう意味では、集中した仕事をしているっていうのは自分も褒められて嬉しかった(そうですね。はい)。能力高いというのもあるんだけど、もうひとつは自分の仕事をまわりに認めてもらうとかね、こういうのも自分の中では大事だったことですかね？
CL20	そうですね。嬉しいですね。
CC21	同ですか、今3つぐらい出てきましたね、自分としてこんなのが好きかなー、仕事の中のやりがいみたいなもんですよ。人から感謝されるとかね、効率化するだったり、自分がやったことを認めてもらえるとかね、他にこういうのが大事だというのは、自分としてはどうですか？
CL21	うーん。あの一営業のように直接お客様と接する機会は少ないんですけども、電話の中とかたまに来客でお客様が来られた時に、いい人間関係は作っているかなーとは思っています。ご指名でお電話頂いたりとかはあるんですね。
CC22	そういう意味では営業事務という後ろの後方支援部隊なんだけれども、直接お客さんですよ(そうですね)お客さんからも指名が入るくらい、コミュニケーション能力が高いんじゃないかという気がしますよね。
CL22	そうですねー。そうなりますかね、はい。まああの5人ぐらい営業事務いますので、その中で私をご指名頂くお客様が何人かいらっしゃるっていう感じですね。
CC23	そういう意味じゃあれですね。他の人と同質のサービスじゃなくて、やっぱりそれなりに付加をつけたサービスをやっているということになりますね。
CL23	そうですね。自分なりに工夫して、お客様の立場に立って、お仕事を進めるようには日々思っています。
CC24	今でも、コミュニケーション能力として、ひとつは顧客視点ってお客さんが何が大事か(あーはい)考えてやってるってという話でしたよね。他にも私なんか最初に感謝されるっていうところで、営業の人から営業事務ですから営業の人からも感謝されるとかね、営業の人とのコミュニケーションもうまくとられてるんじゃないかと思ったんですけど、どうですかね？
CL24	そうですねー。ちょっとかるいケンカっていうかやりとりはしたりするんですけど、そうですね。頼りにはされてるかもですね。
CC25	ありがとうございます。他になんか自分としてここは、今度の仕事を考える上でこういうところは入れとかなないと困るとかね。
CL25	収入的なことはやはりですね。
CC26	収入でいうとどうです？
CL26	今より極端には下がりたくはないですよ、はい。
CC27	今がどのくらいなんですか？

CL27	営業事務として20万ちょっとは頂いてますね、なので求人誌とか見ると今の時代ではお給料いい方かなーと。それにボーナスもありますから、年収的に400万は超えてるかなーという感じですね。
CC28	そういう意味では仕事のやりがいみたいな話をしましたけど、やりがいだけではちょっと足りなくて、やりがいも先ほど認めてもらうという話ありましたが、収入としてもちゃんと認めてほしいという思いもあるということですね。
CL28	そうですねはい。
CC29	だったら、給料減ってまでやりがいに行くわけじゃなくて、ちゃんと一生懸命やる代わりに、お給料も今ぐらいもらえないと困るなど。
CL29	そうですね、何か絶対この仕事がしたいというのが定まってないので、そういう仕事だったら若干お給料が下がってもいいのかもしれないんですけど、今の段階では、お給料っていうのはある程度大事かなーと。
CC30	そういうやりがいプラスそれがちゃんと給料という形でも反映されるということですね。ありがとうございました。で、後実際に企業が人を選ぶときに、その人が何ができるかいうのを気にされるんですけど、これまで働いてきた中で、こういうことはできるんじゃないかなー、言うのでいうと、自分としての仕事上の強みというのはどんなものがあると思いますか？(うーんそうですね)先ほどもおっしゃってましたね、効率化できるとか、顧客視点で考えることができるとかね、あるいはコミュニケーション能力が高いとか、こういうのがあったと思うんですけど。
CL30	そうですねー、事務ということを頭に置いてなんですけど、やっぱり、縁の下の力持ち的な部分とかですね
CC31	縁の下の力持ち的なことを嫌がらずにできるということですね。
CL31	それだけでは困るんですけど、やっぱりやりがいとか、そうですねー。うーん。そうですね、やっぱり会社の利益になる部分っていうのは雇われている以上意識してやってきたので、直接ノルマないですけど、目標に達するようにフォローを色々してきたので、その辺のまあ目標に、会社に利益ある人材として、まあ頑張る、頑張りますよじゃないですけど、(頑張りましたですよ)ました。はい頑張りました。はい
CC32	目標指向性がありますということを今おっしゃっているんですかね。会社の目標に対して、利益目標に対して、後方支援部隊として目標行くように積極的に関与してましたってことですかね。(はい)目標関係ないよじゃなくて、目標行くように自分も一生懸命チームの一員で頑張りました。
CL32	そうですねー、自分の仕事だけではなく全体ととらえて、一員として頑張ってきました。
CC33	ありがとうございます。具体的な話はちょっと職務経歴書か何か、社外も含めて考えるなら書いていただいた方がいいなというのがありますが、次回もうちょっと時間的に言うともあまりないんですよ(ああそうですか)次回職務経歴書を書いてきていただいて、その中でどんなことができるかなとかね、どういう能力が他社、転職するんだったら他の会社に売りに出せるかアピールできるかなというような話をしていこうと思いますけど如何ですかね？
CL33	はい、お願いします。
CC34	今日お話しした内容で、まずは適材適所で自分が何ができてどういう指向性があるって言う話はさせていただいたんですけど、意外と営業できる人だって感じを受けたんですよ
CL34	そうですね
CC35	例えば、コミュニケーション能力が高くて、目標指向性が高くて、効率的に考えるって話ですね、やったことがないっていうのはどうですか
CL35	そうですねー。うーん。なんか電気の知識とか、これから新たに覚えなくちゃいけないというものがあって、そのへんの自分の強みとかそういうのとか考えられなかったのが、今言っていたいて、あーそうかなーという気も少ししましたねー。

CC36	足りないところがそういう専門性がある商品売らなきゃいけないんで、その知識が不安だとかね、勉強しなきゃいけないところが不安だということですかね？
CL36	それはものすごく大きいですね。
CC37	次回一旦職務経歴書を書いて、職務経歴書ってイメージつきますかね？(はい)入社してからどんな仕事してきたか、きちんとしたフォームじゃなくてもけっこうですね。2人で話をしてどういう経験があって、どういうモノだったら他の会社にアピールできるかね、そういうことができればと思ってますので
CL37	うーん。履歴書を詳しくしたような形になりますかね？
CC38	そうですね、その中でどういうところに配属されてどんな仕事をしてたとか。後でアピールすることも考えて、自分の中でこれはけっこういんじゃないかなーというのは盛り込みをして頂くと、最後の最後出すときにどうするかという話じゃなくてね、売りを考えるのに役に立ちますんで。(はあはあはあ)という職務経歴書書いてきてもらうという宿題と、あわせてもうひとつ社内で営業になるとしたらどんな力が必要になるかなというのを人事なり先輩に聞いてとってできますか？
CL38	先輩で営業してる方、親しくしている先輩で営業してる方っていらっしやらないんですけど、その私がフォローしている担当している営業マンとかに聞けるのは聞けますよね。
CC39	よく考えたら、営業事務ですぐそばにいて、売れる営業は何をして、売れない営業は何をしてないかとか見れるんじゃないですか？
CL39	それは確かにわかりますね。はい。今度からちょっとライバルになっていくあるんですけどね。
CC40	という営業に行くとしたらどんな力が必要なのか、それってつける努力をする労力みたいなものと、転職する、できる可能性とかね、そこでもしかしたら収入落ちるかもしれないとか、リスクとかね。そういうものとの後考えていく話になると思いますので。
CL40	分かりました。
CC41	よろしいですかね？じゃあ宿題としては2つ。職務経歴書みたいなものを書いてくると、社内で営業する人どんな力が必要そうかなー、特に大事なものとまああった方がいいものと、そのぐらい聞いてもらったらいいと思います。(あーはい)というのを持ってくる。私の方ですね、もういっぺん営業でどんな力が必要になるのか、そういうものも一般的なもの調べておこうと思いますので。それと、そうですね営業事務にどんな求人が出ているか見ておきますかね？(あーはい)一旦こんなもので今日はよろしいですかね？(分かりました)今日の面接で自分なりに気づいたこととか来た時と今とで違っていることとかありますか？
CL41	あの一、うちの会社って意外といい会社なんだなって感じました(それはどんなところで)今までの中で、良かったこととかやりがいを感じたことありますかとお尋ねされた時に、あまり日々の中でそんなこと考えること、やっぱり嫌なこともありますね仕事すると、あんまり考えることなかったんですけど、そういうやり取りをさせていただく中で、意外に働きやすい職場だったんだなーと。後自分の強みとか具体的に言葉に出して伝えることによって、はっきり見てて来たっていうのは少し感じましたね。
CC42	なんかはっきり見えてきたって、営業も行けそうかな、って
CL42	いや、そこまでははっきりはまだなんですけど、うーん、可能性自分の可能性的なことが少しちょっと気持ちが楽になりましたね
CC43	経験を活かして転職というのもひとつあると思うんですけど、今話伺ってますと、使えるところも結構ありそうなんですよね(うーんえへへそうですねーはい)だからゼロからのスタートってわけじゃなさそうだな、と。まあ6とか7とかね、そのぐらいからスタートできそうかなという感じがしますので、うまく今後の自分の人生、ここともっと長期と今後考えていきたいと思いますので。じゃあよろしくお願いします。
CL43	ありがとうございました。