

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	私今ですね、短大を卒業してから、電気ファンメーカーに勤務してまして、15年間営業事務を担当しています。2年前ぐらいから会社の業績が悪くなってまして、先週なんですけど、上司の方から営業に異動してくれと内示が出まして、次の異動と言うのが来年の1月なんですけど、その時から営業と言うことになってしまったんですよ。で、私は15年間営業事務をずっとやってきていたので営業の事が全く分からないし、営業マンの大変なものも身近で見えてきていたので、営業やれるのかな、と。で、実は事務職と言うのも好きなので転職も考えたんですよ。でも世間的に景気が悪い状態なので、事務職は事務職で就職できるかっていうのは大きな壁ですよ。そういう状態なのでこの先どうしたらいいのかーと思ひましてご相談に参りました。
CC3	今そういう意味じゃ、山口さんが15年営業事務ですか、をやられていて、今回突然異動で営業だと言われた。やったこともないし、近くて見ていて大変だということも分かっている。受けたくないなー(そうですね)これがひとつですね。で転職も考えてみたんですけど、みてもとすごく難しそうだと。なので、営業に行くのも辛そうだし、転職も難しそうだしどうしていいかなー、と言うことで迷ってるんですかね
CL3	そうですねー迷ってますねー。うーん。そうですね、もう私35だからですね、うーん、どっちも厳しいよなーっていう感じで、いろんなことが頭をぐるぐる回っているみたいですね。
CC4	まあ、営業に行くのもなんか嫌だし。かといって転職も、できるかできないか、できたとしても収入が下がるんじゃないかと思うと、辛いなーと。
CL4	そうですねー。あのー今の会社結構お給料も営業事務の割にはいいお給料もらってるんですよ。年収的にも450万ぐらいあるんですよ。で、私も今回求人の方を確認したんですけど、15、6万で100人ぐらいの人が応募するという状況なんですよ。で、もう35歳ということなりまして、若い人もたくさん応募する中でそれはそれで大変そうだし、ホントにどっちに行ってもいいのかホント分からない状態ですね。
CC5	まあ今の会社自体年収悪くなくて(そうですね)辞めると、外みていると、年収20万ないような感じですよ(そうですね)。年収200万とかそのぐらいになっちゃうんじゃないか。だったら今のままの方がいいかもしれないけれど、でもこの先どう行くか迷われてると。
CL5	そうですね
CC6	今回の面接なんですけども、そういう意味じゃあ、営業に行くのか(はい)、まずは中に残る方法がないのか？(うーん)、それとも転職なのか、こんなものがあると思うんですけど(そうですね)どこの話をしたいと思ってるんですか？転職できないかどうかって話なのか、営業に何とか適応できないかと言う話なのか
CL6	そうですねー。来年の異動とは言えども、そんなに長くは考える時間はないので、そうですねー、両方とも不安なんですよ、どっちもどっち、うーん。でも、やっぱりできるか自信ないですけど、営業として頑張るしかないのかな、ては思っているんで、私でできるのか、とか、その辺ですよー
CC7	じゃあ、まずは営業行けそうかどうなのか、営業でやるにはどうすればいいのかみたいな話がひとつある。(そうですねーはい)難しいという時にどうするのかで、社内で何とかやるのか、社外も含めて考えるのか、一応2段階で考えていきますかね？まずは営業でやれる方法はないかどうか(そうですね)。それから考えてみるということでもいいですか？
CL7	はい、お願いします。

～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。ここでは社会的学習理論アプローチで進めています～

CC8	えーと、山口さんそういう意味じゃ、これまで営業の経験ないという話なんですけど、、自分が経験したことないことを始める、すごく難しく感じると思うんですね。(そうですね、はい)そういう時に、自分は経験したことないんだけど、経験した人の話を聞くことが手がかりになる事ってよくあるんですけども、例えば山口さんのまわりですって、営業事務から営業に行かれた方、というのは何かご存知の方とかいらっしゃいますか？
CL8	同期の中にはいませんよね。うーん。ですねー。あの一、女性の中で、今課長になっている方がいらっしゃるんですね。東京の方なんですけど、その方は依然最初は事務からだったと聞いたことはあるんですね。で、課長になる上で、営業もちろん経験されて、そういう方はいらっしゃるにはいらっしゃいますけど・・・
CC9	けど、遠いから話を聞くのを難しいなーと言うことですね。
CL9	そうですね、女性でガンガン仕事をやってらっしゃる方なんで、ヒラで頑張っている私が、それも営業事務の私が、何となく声をかけ辛い存在ではありますね。
CC10	だとすると、むしろうちちょっと声かけやすい相手で、何か営業どうやってやれるか参考になりそうな人がいないかどうかを考える方がいいかもしれないですよ。
CL10	そうですねー。会社っていうより、同級生とかでは、営業やっている友達もいますね。
CC11	ああそうですか？これまで仕事の話とかされたことはありますか？
CL11	けっこうしますよね。あの一、グチを聞いてもらったりとか
CC12	話をしてて、友達に営業に行ってやれそうかどうかね、で、辞めて転職するのとどっちがましそうかどうかしてみるというのは、ひとつ手がかりになると思うんですけど
CL12	そうですねー。親しい友達なので、恥ずかしいことでも、ちょっと厳しい事でも、言っはくれる友達なので、ま、相談はできるのはできますけどねー・・・
CC13	けど何か気になっていそうですね。
CL13	そうですねー、うーん。ただ、仕事の、私の顔っていうか、全部が全部知っている訳じゃないので、商品も違うじゃないですか。うちの会社その、電気の配電盤とかのメーカーなので、お客さんも、代理店さんも工事店さんなんですけど、男性の営業社員ばかりなんですよね。で、電気の知識と言うのは女性って疎いですよ(なるほどね)。うちは会社が最初から入社した場合は生産部門っていうのに2か月ぐらい研修があるんですよ。ほとんどが大卒で入った人なんですけど、その後営業部門へ、という形でこうみなさん営業頑張ってるから、私は、その1か月間そういう研修もなく。全体的なこと、電気の知識ほとんど受けてないんですよ、まあ、その辺を友達がどれくらい分かってくれるのかなー、っていうのはありますよね。
CC14	じゃあ、友達には営業としての話はできるかもしれないけど、電気関係の営業と言う所で違うんじゃないかな、と感じがされてるってことですね。(そうですねー)だとすると、逆に電気関係の営業、社内で今営業の事が分かってらっしゃる方で、山口さんのことを知っている人ね(あーはい)に、なんか自分が営業に行って、どういう所が苦労しそうで、どういうことだったらうまいきそうなのか、そういう話を聞くこととかできませんか？
CL14	ま営業事務をしているので、営業が身近にいますよね、はい。なので、もちろん営業に異動した時は、その人たちに、一から教えてもらうという部分はあると思うんですね。
CC15	その中で仲のよさそうな人って、
CL15	まあ、尻拭いは結構しているので、営業事務として、聞けない人はいないですけどねー。

CC16	いないけど？
CL16	いないけど、そうですね、ま、周りがまだ知らない方もいらっしゃるんですよ。私が、来年の1月で（まだ内示だから周りには行ってないわけですね）そうですね、まあ、上司に特別に呼ばれて面談があったという形なので、うーん、なんかこう大変な営業の仕事を私みたいなものが、やることになるっていうのを、なんかちょっと恥ずかしくて言えない部分もあって、まだ身近な営業の人にも相談してない状態ではあるんですね。
CC17	大変な営業を自分がやる事が恥ずかしいっていうのは？
CL17	レベル的に、営業事務と、商品のことも詳しく、お客さんとの交渉とかですね、いろんなトータル的に、やっぱり営業の方と、私がやってる仕事っていったら、全然違うと思うので、うーん、色々フォローはしてきたんですけど、その点で、ちょっとまだ本音で話せないっていう部分はありますよね。
CC18	営業の方がある意味大変そうだっていう風に感じてるってことですね。（そうですねーはい）その人から見たら、自分が営業やるっていうのは違和感があるんじゃないかなっていう風に感じてるってことですね（そうですねー）相談できないって
CL18	やれるのーって言われそうな気がして、なんかちょっとまだ相談できない状態なんですね。
CC19	なるほど。相談できないままで放っという後で苦労するのがいいのかな、先にある程度情報取っという、ダメならダメで勉強しなきゃいけないなら勉強してた方がいいのかな
CL19	どうせ異動するんだったら、やっぱり、その辺はちゃんと整えて、異動して頑張りたいですよ。そうですねー。うーん。
CC20	問題は話せる人が誰かですよ。ある意味秘密（そうですね）話せる人がいるかいらないか
CL20	そうですねー。1月なので、12月ぐらいになったら今10月の終わりなのでこの1か月ぐらいですよ。うーん。まあ、そうですね、話して、そうですね、聞いてみた方がいい気はちょっとしてきましたけどねー。
CC21	あの一、例えばですね、話をするっていうのも、本当に中で話をするって内示だからまずいっていうんだったら、（はい）内示をした上司とかに相談するのも一つだと思うんです。
CL21	あーそうですね、上司自体もちろん営業経験ありますよね。うーん
CC22	だったら、どうせだったら、辞める辞めないの話をする前に（あー）自分なんかやるためには、事前準備が必要だと思うしとかね（ああそうですねーはい）何を意識したらいいとか、何は通用するけど何は弱いのかとかいう話を率直に、内示とは違ってね（はい）率直にできれば、やっぱり営業としてでも会社に貢献したいからと、言うこと話されれば、お荷物になるよりは準備してくれた方がいいですよ
CL22	あーそうですね。うーん、まあ、前向きに捉えてるっていう感じで親身になってくださるかなーという気もしてきましたね（ああそうですか）後まあ、日々身近に営業の方と仕事してるっていうことで、今までと違った視点で営業の事を同行訪問しないでもよく観察するっていうのもあるのかなー、ってちょっと今思いましたけどねー。
CC23	そうですね、例えば1か月ぐらいって話先ほどされてましたけど、1か月ぐらいは観察するっていうのもありますね（ああそうですね）できる人は何が違ってできない人は何が違ってね（確かにですねー）先ほどから、技術・知識がって、話がありますけど、最低限技術・知識はどのくらいないとダメそうなのかな（そうですね）一技術・知識をみんなどのくらい使ってるのかな、そういうのを観察するのもひとつの方法ですね。

CL23	実際製造現場から営業に移ってきた人もいますよね、その人たちは商品の知識とか詳しいとは思いますが、技術屋さんなので、コミュニケーション能力とかでご苦労されたこととかあるんですよね。なので、その、でも今他の営業の方と変わらないように頑張ってるから、そういうちょっと違うけれども、その人とかも、苦労話とかいろいろ聞けないことはないのかなー、て今ちょっと感じましたね。
CC24	技術系でコミュニケーション苦手な人がどんな苦労したかとかね(そうですね)、逆に昔、あ、技術系、そうか、技術系だから、新しく初めて営業したとかですかね(そうですね)技術は強いけど営業経験ないってことですね。
CL24	そうですね、はい。ずっと生産部門にいらっしやるはずだったんですが、家のご事情とかでちょっと地元に戻らなくちゃいけなくて、今はもう営業されている方とかいらっしやるんですね。
CC25	例えば御社で、営業に中途に入った人とかね、そういう人も技術系の知識ないまま、すぐにやれって言われるから苦労されてるかもしれないですね(うーん)。そういう人がいれば話を聞いてみるっていうのも一つの方法じゃないですかね。
CL25	あーそうですねー。うーん。そうですねー。
CC26	聞けそうな人のイメージ、(そうですね)観察できる人のイメージ
CL26	後、お客様も営業ですからね(あ、そうですね良く考えたらね)そうですね。なんか周りにお手本になる人ってけっこういますね。そうですね。電話のやり取りとかではしょっちゅうお客さまあの代理店とか工事店の営業の方とはお話ししたりとかしますし、毎日のようにたくさんの営業マンと接しているってのはありがたいことですよー。
CC27	そういう意味じゃ、情報は取りやすいし、自分が困ったときにも助けてってお願いしやすい関係ではあるってことですね(そうですね)人脈には事欠かないってことですね
CL27	そうですねー。はい。まあ、将来的に売り上げの件でお願いしたりする時も、以前からお付き合いあるお客様さまなので、そういう点では全然知らない会社で営業するのとは違うという気はしますね。
CC28	なおさらじゃあ、今後の事を考えると今、余計に顔つなぎとか(そうですねー)余計にコミュニケーションしとくと楽になりそうだなということですね。
CL28	そうですね。まあ、ご指名頂くお客様もいらっしやるし、営業がいても、私に話せることであれば私にお願いされるお客様もいらっしやるので、そういう点では、この1か月間、信頼関係をよりもっと密に頑張っていくというのも、いいことですよー。
CC29	そうですねー。技術系が少ない分、弱点だったので、コミュニケーション力でカバーする方法を取るというの1つあるということですね。後まあ、技術系の話も、途中で入ってくる訳ですから、当然ながら、研修とか知識とか足りない部分あるじゃないですか、それも、まわりの先輩に聞いてみて、「それ受けてないとだめだよ」言われるんだったら新人と一緒に受けさせてもらうとかね、そういう方法交渉してみるありますよ。
CL29	あーそうですね。4月に新入社員入ってくるので、大体新人研修そのときにあるんですけど、1月から営業異動した後でも場合によっては一緒にうけさせてもらえる、できるかもしれませんねー。
CC30	もし、それがないと困るならね(ああそうですね)。既に15年の経験の中で、多分どういう商品がどんな名前でも何に使うのかぐらいは分かっていると思いますから
CL30	そうですね、ま、標準版とか2000品目とかあるんですよね、そういうのはある程度分かるし、どういう商品が売れてるとかですね、後特注とかそういう技術的な部分が全然分からないですね、大型物件とかですねー。

CC31	仕事ってのはですね、全部自分でやらなきゃいけない訳じゃなくて、大型物件は強い人に紹介するとかね、自分に足りない知識は誰かの手を借りるとかね、こういうことをできるですけどね。例えば大型物件の時に詳しい人は誰だとか、これまでの経験の中でピピンとこないですか？
CL31	あーはい。分かりますねすぐ。どういう人が強いかっていうのは。
CC32	だったらニーズを聞いてきて、で、社内に帰って「これで困ってるんですけど」って可愛く相談できて、それを繰り返すことで知識をつけていってね、こういう方法もありますよ。
CL32	確かに営業事務として、今まで営業マンの尻拭いとかフォローしてきた部分も大きいので、私が困った時は、それなりに力にはなってくれるのかなー、て気はしますね。
CC33	とするとなおさら、実際に異動するまでの間に、そういう技術的に詳しい方には可愛くお話しした方がいいかもしれないですね。
CL33	あーなるべく嫌われないようにですね。
CC34	今後もお世話になる可能性高いわけですからね。お互いに支えあえるような人間関係如何に作るかね
CL34	そうですね。そうですね。やっぱりこの1か月間貴重に使った方がいいかなって感じましたね。
CC35	どうでしょう？いらっしゃった時には、営業に行くのも無理だし、辞めるのも無理だし、っていう話で、まずは営業に行くのから考えてるんですけども、営業に行くのは、こういうことをすれば少しよくなりそうだなーとか、イメージできましたでしょうかね？
CL35	そうですね。本当に営業事務と営業って別、別の仕事ってイメージあったんですね。で、身近にたくさんお手問になる人が実はいて、身近でお仕事内容も今まで見てきて、なので、そうですねー、あの一ちょっとできそうな気持が今、ホントにできるか分からないけれど、少し思えるように、お話を聞いていただきながら感じてきましたねー。
CC36	後、お手本だけでなくサポートと風と考えてみてもいいですよ。困った時にこれまで尻拭いしてたっていうように、お互い今度は営業同士で手伝いあう関係、支えあう関係だと思えば、競争はしますけどね。
CL36	サポートですねー。うーん。
CC37	コミュニケーションが下手な人には自分がそこでサポートする代わりに技術は教えてねって。
CL37	そうですねー。そうですね、今の営業の方も、営業系から来た方に、困った難題があった時とか、相談したりされてるんですよ、なので営業だから個人プレイっていうわけじゃなくて、それぞれに売上ノルマとかもあるんだけど、サポート、助け合うって必要ですよ。うーん。
CC38	更に、山口さん自身の強みでいうと、これまで営業事務をしてたんで、社内の書類の流れとかね、どうすればうまく流れるかって分かってることですよ（そうですねー）社内のフローとかね。だからダメな営業マンと違って、後ろ工程まで分かってまとめることができるってのが強みになるかもしれないですね。
CL38	今、強みって言われたんですけど、お客様の営業マンの性格的なものとか、その辺もある程度理解してる分があるのも、今後の営業にちょっと役に立つのかなとちょっと今思いましたね。

CC39	1からじゃなくて、けっこう相手の事知った人、知っている人とのやり取りあるし、これまで初対面じゃなくてコミュニケーションしてる人たちだから、(そうですねー)0からと違ってやりやすいかなと言うことですね。
CL39	そうですねー。うーん。
CC40	そろそろお時間なんですけども、営業は何となくやれるかもしれない、やってみて、うまくいかなかったらまたご相談に来ていただくという形でよろしいですかね？
CL40	そうですね、まだ先の事にはなるんですけどね、そうですね、この1か月間、今日ご相談に乗っていただいたようなことを自分なりにやってみて、それでどうしてもまだ不安があったり、またご相談したいことがあった時には、またお話を聞いていただきたいなーと思いますけどねー。
CC41	今回でいうと、観察してみるってのがあって、次が話を聞いてみるてありましたね。これをどこまでやってみるか、やってみた結果ある程度動けるかどうかね、最後実際にやってみてどうしてもダメだ、いうのであれば、転職も含めて道があると思うんですよ、転職も不安だというお話だったですけど、同じように転職だって、これまで向かないけど転職して、っていう人いるわけですから、モデルを探すっていうのここでも使えますよね。
CL41	ああそうですね。転職した友達にも聞いてみたりとか、そうですねー。
CC42	まずは今この市況も悪いので、中で頑張ってみる一番ね。でも、どうしてもうまくいかない時には、このまま頑張るのか、外に行くのか、そこでもご相談に乗りますので。やっていけそうですか？
CL42	そうですね。ちょっと頑張ってみます。
CC43	じゃあ、相談に来なくていいように、このままうまく行けることを祈っておりますんで。
CL43	いいご報告が出来るように、ちょっと頑張ってみます。
CC44	分かりました。じゃあ、ありがとうございました。