

女性渉外担当者との接し方・育成のポイント

管理者必見!

前田 典子 (株)Keiビジネス 代表取締役

女性の渉外担当者を部下に持つ管理者に向け、女性担当者への接し方、育成のポイントを解説する。

女性の渉外担当者が珍しい時代ではなくなった。お客様も女性担当者を「普通のこと」と受け入れている。しかし、長期的な育成を考えていくうえで、現場ではまだ戸惑いや課題もあるようだ。ここでは、育成を効果的に行うための基本的な考え方や行動を述べておきたい。

女性活躍推進施策のもと、期待できる女性をサポートする機会やその対象人数も増えている。ただ、女性たちの受け取り方はすべてが肯定的というわけではないのが実情である。

仕事の広がりや肯定的に受け止めて頑張っている女性たちがいる一方で、「人事に言われて渉外をやらされている」「女性を活用しています」とイメージを良くするために任命されている」と、冷めたコメントを耳にする機会も増えている。否定的なイメージにとらわれて、せっかくの挑戦機会を活かせないのもつたいない。

背景には、任命した現場(管理者)とのコミュニケーションの問題があるように見える。「なぜあ

なたを渉外として任命したのか」が明確に伝えられていないのだ。

男性にとって渉外業務・法人営業は、成長するうえで必ず担当するプロセスである。しかし、女性にとってはまだ特別なことであるケースが多い。だからこそ、たとえ前任の渉外担当者が女性であったとしても「なぜあなたを任命するのか」「あなたにどんな成果を期待するのか」を言葉で伝える必要がある。

2WHYを押さえて 頑張りを促す

渉外活動には女性ならではの苦労が存在する。たとえ窓口担当者として実績をあげていても、その人にとっては種類のまった異なる業務である。苦勞を克服して頑張れるかどうかは、管理者の関わり方にかかっている。

管理者が伝えるべきことは次の3点。これらを共有すると、相手は安心できる。

①WHY:なぜあなたを任命するのか、なぜ女性渉外担当者が必要なのか

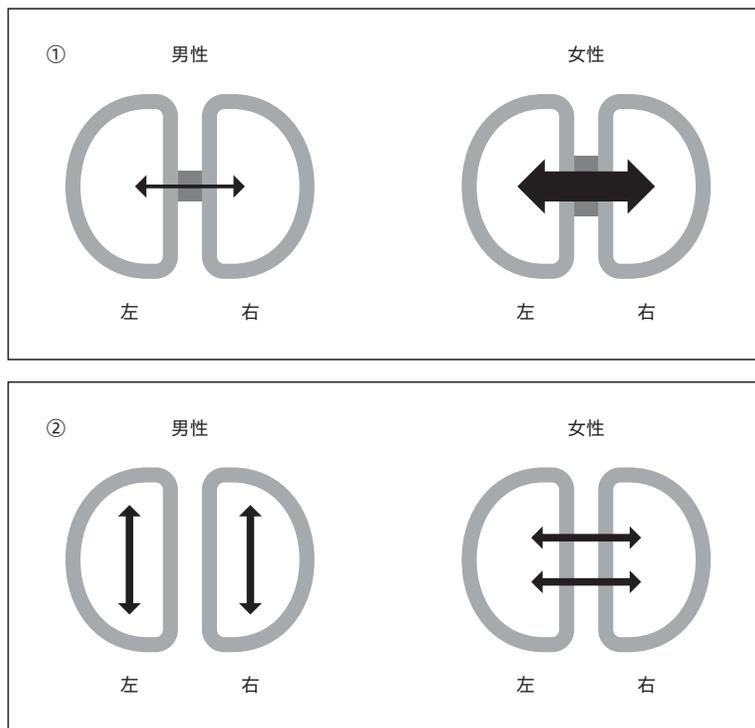
②WHAT:あなたに何をしてもいいの、どのような成果を期待しているのか

③HOW:どのようにして渉外スキルを身につけるのか、どんな勉強をしたらいいのか、周囲からどのようなサポートがあるのか
そして、伝える際の姿勢(あり方、Body)も重要だ。後述するが、女性は右脳(感覚脳)が構造上、男性より活発に働くため、言葉に表れない考えや価値観までもが伝わってしまいがちという説がある。そのため、もし管理者自身が女性渉外担当者に対して否定的なイメージを持っているのなら、まずはそれをなくし、心から応援しているという姿勢になることが必要だ。そのうえで、気持ちの伴った応援の言葉をしっかりと伝えたい。

1 女性の強みと弱みを理解して育成する

女性と男性に、能力的な違いはないといわれている。しかし、女性と仕事をしていたり物足りない

●男女の脳の違い



感じることはないだろうか。女性行職員に対して「もつと物事を整理して話すように」「結論から先に」と指導した経験がある管理者は多いはずである。また、「お客様に対して共感しすぎる」と感じることもあるだろう。「女性は論理性が弱く、感情的であるため育

成しにくい」という管理者の悩みも、現実によく耳にする。これには男性と女性の脳の構造と機能の違いが関係している。脳は左脳と右脳が並んで存在している。左脳は論理脳といわれ、分析・理解が得意だ。一方、右脳は感情脳ともいわれ、感覚的なこと

が得意である。仕事に関わる男女の差としては、次の2点がある。

①脳梁の太さ

左脳と右脳をつないでいるのは脳梁というパイプのようなもので、男性よりも女性のほうが太いとされている(図表)。そのため男性は右脳と左脳の間を情報が行き来しにくく、論理性が求められる仕事などの場面でも左脳だけを働かせやすい。しかし女性は左脳に伝わるべき情報も右脳に伝わり、二つの脳が一緒に動いてしまいがちであるため、冷静な判断ができなくなってしまうこともある。

②情報伝達の方向性

ペンシルベニア大学の研究チームによると、男性は左脳・右脳とも前後に情報伝達する回路が多く、女性は横方向に左脳・右脳を越えて伝達する回路が多いという。これにより、「考える」「感じる」を個々に行う男性と、「考えるながら感じる」を行う女性で、言動や反応が異なってくる。

営業トークをする際、「熱意ばかりが前面に出て、肝心の商品・サービスの説明が曖昧になってし

まう」という女性渉外担当者に時々出会う。これは、まさに左脳と右脳を情報が行き来して、左右が一緒に活性化してしまっている状況だ。お客様の状況に心を動かされて冷静な判断ができなくなったり、職場内の人間関係に仕事の質が左右されたり、時には涙したりするのと同じ理由である。

論理的な思考・発言のトレーニングを日々行う

左脳と右脳の両方が同時に働くことはデメリットばかりではない。共感力の高さは、顧客満足度の観点からは強みとなる。しかし、言うまでもないが、感情だけではビジネスは成り立たない。お客様に共感しつつも、誠実かつ適切な判断が必要なのである。

女性渉外担当者に論理的な思考や発言が求められるのは明白だ。財務の知識を理解したり活用したりするには、論理的思考が必要である。女性が全員非論理的なわけではないが、論理性が弱い女性は少なくない。金融機関によっては、女性行職員にロジカルシンキ