

# ここで差がつく 店内体制の整備と 情報共有のポイント

(株)ネクストフェイズ代表  
中小企業診断士

東川 仁



ここでは、スピーディな案件化につなげるための店内体制整備のポイントと、各担当が収集した融資案件の情報をどう共有したらよいかを解説する。

## 渉

外担当が融資案件を獲得する方法としては、これまでは個人の資質により案件を掘り起こすという方法が中心だったが、これからは、営業店の総合力が必要となっている。

特に課題解決型営業を実践する場合は、先輩や上司の知識や経験がなければ対応できない。そのためにも、営業店内で情報を共有する仕組みの構築が必要となる。

### 1 日報における リーダーの役割

どの営業店でも渉外日報を作成しているが、それを有効活用できている営業店は少ない。「各担当が日報を書き、提出されたものにリーダーが押印をする」だけになってはいないだろうか。

日報を有効活用するために必要なのは、「担当が書き込んだことに対する、リーダーの返信コメントを義務化すること」である。

日報を作成しても書いた内容に対する反応がなければ、担当は内容を充実させる意欲をなくして

しまう。その結果、上辺だけを取り繕った日報が提出される。

日報の記載内容については細かく注意することは避ける

最もやってはいけないのは、リーダーが時々思い出したように、日報に対して文句を言うことだ。日報の内容が充実しないのは、こまめに反応していないリーダーに問題があり、担当が悪いわけではないのだ。

一番良い方法は、担当者から提出された日報に対し、リーダーがその内容一つひとつにコメントをつける。そして、その日報を担当者全員に回覧するのである。日報の下部もしくは裏面に、その日報に関するコメントを担当者全員が書き込むことで、担当者間の情報共有も可能になる。

担当者間でもコメントを義務化することで、ほかの担当者の日報を細かく見るようになる。その結果、自分が担当する取引先以外のお客様に関する情報や、その対処法などを学ぶことになるのだ。

リーダーとして留意したいの

対しては目を光らせない。

そして、コメントは絶対に「肯定的」に書くこと。否定的なコメントを書く、担当が萎縮してしまい、当たり障りのない内容になってしまふ。

この情報共有はとても重要なことで、担当者には、当日の日報と翌日の訪問予定表を書く時間を、最低でも1時間は使うよう指導したい。事前の準備とその後フォローが、結果的に渉外活動を効率化することになるからである。

### 2 朝の会議で 行うべきこと

朝の会議は情報を共有するために重要であるが、ゆっくりと時間をとることはできない。そのため、できるだけスピーディに行う必要がある。朝の会議で行うべきことは以下の三つ。

- ①リーダーから、担当者への指示
  - ②リーダーから、担当者への質問・確認
  - ③担当者間の情報共有
- この三つをスピーディに進める

### 3 夕方の会議で 行うべきこと

一日渉外活動を行っている、帰店した頃にはみんな疲れているだろう。そのため夕方に行う会議は、あまり考えなくても進められるようなものにすべきである。夕方の会議で話すべきことは以下の三つほどにしておきたい。

- ①当日の成果（目標対比含む）
- ②案件のタネ

図表1 リーダーから担当者への質問シート

渉外リーダー (記入者: )	渉外担当者
担当者名	質問内容
A 渉外係	
B 渉外係	
C 主任	
D 係長	

は、たとえ日報の内容が充実していなくても、細かい注意はしないことだ。情報収集の仕方や報告の仕方は、経験を重ねて初めて上達するものであり、その指導も満足にできていないのに細かいことを言う、日報を作成する意欲自体が下がってしまう。リーダーがす

図表2 担当者から担当者への質問シート

渉外担当者 (記入者: )	渉外担当者
担当者名	質問内容
A 渉外係	
B 渉外係	
C 主任	
D 係長	

べきことは、日報を提出しないと叱咤することである。重要なことは、「充実した日報を書く癖をつけること」「であり、その癖がつくことで、日報の精度が上がってくる。書き続けなければ、日報の内容も充実してこない。日報を毎日提出することに