

T



ティックル | 発行 2025.5

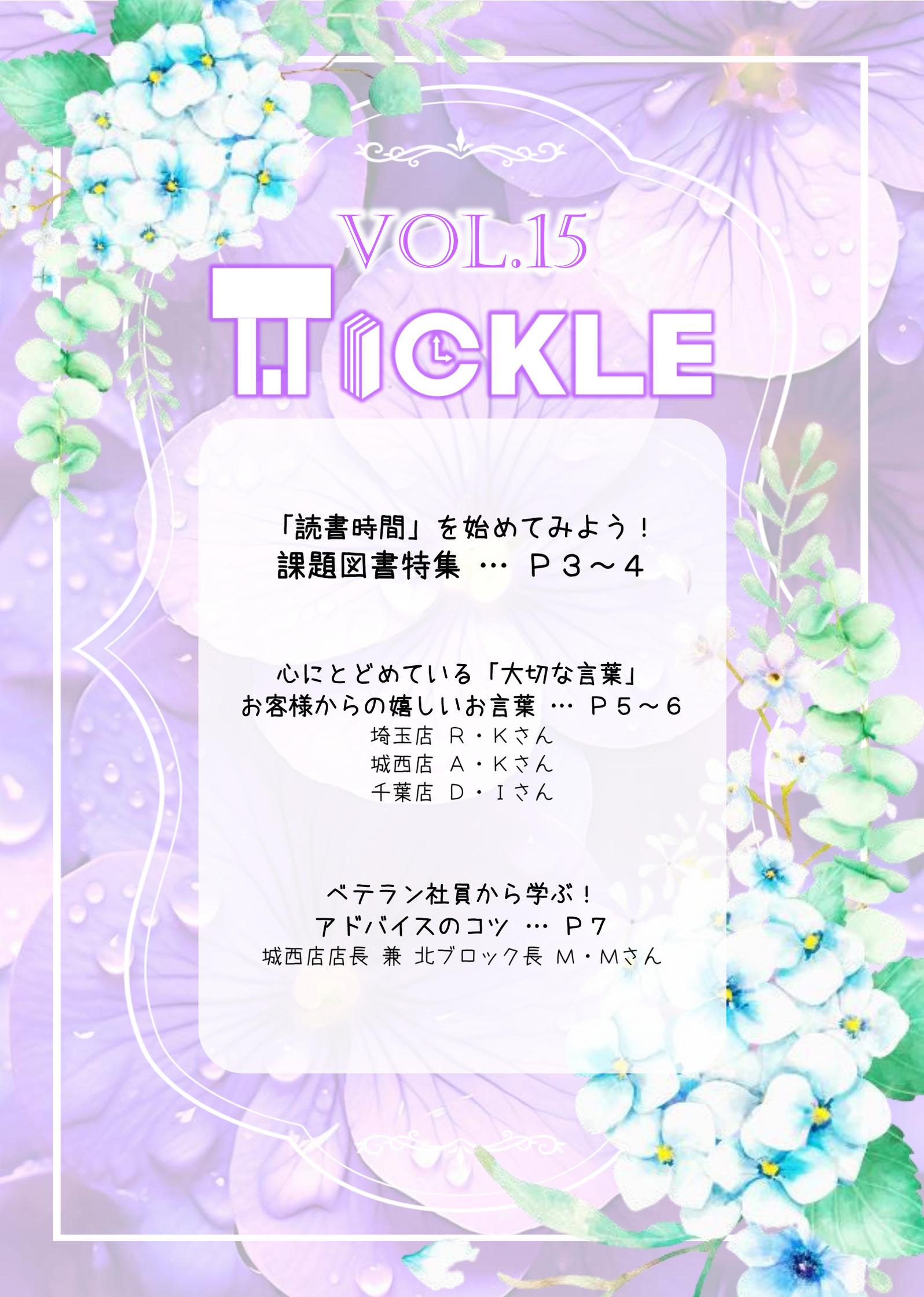
CKLE

VOL.
15

「読書時間」を 始めてみよう！ 課題図書特集

Contents 心にとどめている「大切な言葉」

ベテラン社員から学ぶ！アドバイスのコツ



VOL.15
TICKLE

「読書時間」を始めてみよう！
課題図書特集 … P3～4

心にとどめている「大切な言葉」
お客様からの嬉しいお言葉 … P5～6

埼玉店 R・Kさん

城西店 A・Kさん

千葉店 D・Iさん

ベテラン社員から学ぶ！
アドバイスのコツ … P7
城西店店長 兼 北ブロック長 M・Mさん

『読書時間』を 始めてみよう！



さたけ しんいち
専務取締役 佐竹 晋一さん

課題図書制度を提唱した佐竹専務に、読書がビジネスパーソンにもたらすメリットについて語っていただきました。読書に苦手意識を持つ人のために、モチベーション維持のコツもアドバイス。今日から空き時間はスマートフォンではなく、本に持ち替えてみませんか？

「課題図書制度」とは？

2024年11月より、役職者を対象に始めた制度です。

こちらから月に一冊、課題図書を指定し、皆さんには本の内容の要約をしてもらっています。

【社内クラウド→全社共通フォルダー→課題図書各要約フォルダ】に、今までの皆さんの要約文が保存されていますので、ぜひご覧ください。

対象者

営業部部长 兼 南ブロック長
城西店店长 兼 北ブロック長
東京店 課長
江東センター 係長
城東店 係長
千葉店 係長
埼玉店 係長
土浦店 主任
水戸センター 係長

これまでの課題図書ラインナップ

- 2024年11月 「不格好経営 チームDeNAの挑戦」著者：南場智子
2024年12月 「ゼロ なにもない自分に小さなイチを足していく」著者：堀江貴文
「リーダーになる人に知っておいてほしいこと」著者：松下幸之助
2025年1月 「数値化の鬼」著者：安藤広大
2025年2月 「神コーチング 人が育つ言葉」著者：白井一幸
2025年3月 「エッセンシャル思考 最少の時間で成果を最大にする」
著者：グレッグ・マキューン、翻訳：高橋璃子
2025年5月 「エフォートレス思考 努力を最小化して成果を最大化する」
著者：グレッグ・マキューン、翻訳：高橋璃子



取り組みを始めた背景

魅力的な人間を生み出す社風づくりのために

高度成長期は、がむしゃらに体を動かせば結果がついてきたものですが、今の時代は「考えて行動する力」も必要とされます。意志が弱い人は楽な方へ流れてしまったり、逃げ道を作ってしまったりがちです。一方で、達成したいことが明確にイメージできる人は、目標に向かって突き進む力があります。自ら考え、自信を持って行動に移す力を身につけるには、勉強が不可欠です。勉強するからこそ、実現可能なことが増えますし、困難に立ち向かう術や何よりも自分の心の弱さに抗うことができます。これからのサタケを考えたとき、外部研修も効果的ではありますが、社内から「勉強するのは当たり前」という風土を生み出したいという思いを持ちました。ベテランから若手まで一人ひとりが力をつけるためにも、まずは一冊の本を読むことから始めてみよう、本制度を導入したのです。次代を担う若者に「この会社なら自分を高められる」と思ってもらえるように、魅力的な人間を生み出す環境づくりを社員と一緒に作り上げていきたいと考えています。

期待されるメリット

本を読むと自頭がさらに良くなる！

私が20代のころ、マネジメントの一環としてとある部下に本を読ませる習慣を始めました。そうすると、毎日続けているうちに、読解力や理解力、思考力、意識の高さまでもが大きく向上したのです。内容はビジネス書や専門書だけでなく、小説でも構いません。勉強のつもりでなくとも、本を読めば自頭がさらに良くなるのだと実感しました。これは人間の生まれ持った能力なのかもしれませんが、活用しない手はありません。

本からは知識だけでなく、教養も身につくのが大きなメリットです。自分自身の大きな財産となり、人間性も育まれます。読書をきっかけに、向上心を持った魅力的な人材が当社から多く生まれることを期待しています。

課題図書3選 その①

『数値化の鬼「仕事ができる人」に共通する、 たった1つの思考法』

安藤広大 著

当社でも各営業所や個人で目標を定めています。目標を定めるにあたって注意しなければならないのは、劣勢になったときに目標を安易に下げてしまわないこと。すぐに下方修正しては、目標の意味が失われます。定量化した目標どおりに動けなかった場合はまず、原因は何だったのか、解決方法はあるのかを考えなければならないのです。当社にも当てはまる課題をテーマとしており、数値化の意味を考えるのにぴったりの本です。

課題図書3選 その②

『神コーチング人が育つ言葉』

白井一幸 著

人に注意を促すときなど、同じ内容を伝えていても言い方によって相手に与える印象は大きく異なります。「相手が理解してくれない」「相手が悪い」ではなく、相手を正しく誘導するには、伝える側に責任があることを自覚しておかなければならないのです。円滑なコミュニケーションを取るにはどのような言い方が正しいのか。特に部下を持つ上司に読んでもらいたい一冊です。

課題図書3選 その③

『エッセンシャル思考 最少の時間で成果を 最大にする』

グレッグマキューン 著、高橋璃子 翻訳

本来の目標を達成する途中で、手伝いを頼まれたり、他人がやるべき業務を肩代わりしたりなど、目的以外の仕事が発生することがあります。他人を手伝うことで自分の仕事が滞るケースもありますが、それでは意味がないのです。親切に見えて、「目的を達成する」という意味では最も無駄な仕事と言えます。他者からの依頼をきっぱりと断る勇気も必要です。

一見冷淡なようですが、本来自分が行うべき仕事を全うしようとしているのであって、相手にも同様に責任を持ってもらうべきところです。結果的には、「自分の仕事に責任をもつ信頼のおける人だ」と周りからも評価されるでしょう。

本を読むときのコツ

格好良く見せるために読んだっていい

私は最初に後々どこが気になる箇所になるのか自分の思考を予測して、読み返すことを前提に読んでいます。1回目は気になる箇所に線を引いたり、印をつけたりしておくのです。私は決して優秀ではありませんから、1度読んだだけですべてを理解はできません。だからといって、2回目も最初から読むと時間を要するため、印を付けたところを重点的に読み返して理解を深めています。1回目は要約することを目的としているので時間がかかりますが、2回目は短時間でしっかりと内容が頭に入ってくるので、結果的に効率は良いと思います。

本を読むのが苦手な方は、自分を格好良く見せるために本を選んで良いと思っています。本を読んでいる人は、知的に見えますよね。勉強して努力している人は好感が持てますし、自分自身を演出するつもりで読み始めるのは悪くないのではないでしょうか。「今、この本を読んでいるんだ」と、友だちや恋人、ご家族に自慢してください。自慢するからには、本の内容を理解しないとイケませんし、最終的に自分自身の魅力を高められているはず。そして、人は成果を実感できなければ努力する足が止まります。だからちゃんと褒められてください。

皆さんへメッセージ

進化のために勉強を続ける

実は私自身も、できることなら辛い勉強はしたくありません。しかし、「勉強しなくてはならない」と自分に課し、あえて背伸びをする厳しい外部研修にも参加するようにしています。研修期間は精神的にも追い詰められて苦痛を伴いますが、新しい知識を得てそれが感覚で知覚し、まるで習慣があったかのような「当たり前だ」と脳の中で処理が行われたときに、見えてこなかったことがわかるようになるのです。

例えばOSを更新して機能拡張したような、進化を実感する瞬間。潜在能力を引き出す「成長」とは違い、新しい能力が付与される「進化」は、勉強しなければ得られない力だと思えます。現状に慣れてしまうと、必ず墮落するように作られていますので、緊張感は常に持つておかなければならない。自己成長を続ける上でも、いくつになっても勉強に終わりはないと考えています。

先代である私の祖父は、70歳になっても英会話教室やパソコン教室に通ってスキルを追求している人です。先代の勉強し続ける姿勢が、当社らしさであり、本来当社らしさの1つであり、時代に合わせて変化を主としていた、当社の本質の一部だと改めて感じています。皆さんにも改めて、当社の良さを一緒に体現してもらいたく思います。



心にとどめている「大切な言葉」

昨年入社した3名から、周囲からいただいた嬉しい言葉を紹介してもらいました。お客様からの「ありがとう」や、仲間からの「助かったよ」の感謝の言葉は、日々の頑張りが認められた証拠といえるでしょう。



新卒入社2年目

埼玉店 R・Kさん

お客様からいただいた嬉しい言葉

『こういうものが欲しかった。ありがとう』

お問い合わせいただいた商品が廃盤になっていたため、類似商品を探してご提案した際にいただいた言葉です。複数のメーカーから探す膨大な量になるのですが、お客様から「ありがとう、助かった」「また次回もお願いします」と言っていただけると、ご要望にお応えできたことに安堵すると同時に、とても嬉しく思います。

お客様の信頼を得るための工夫

金額を含め、同条件のものをより早くご提案

類似商品を選ぶ際は、色味やサイズだけではなく、金額も近いものを選ぶよう心がけています。廃盤を知らずに発注しているお客様にとって、すぐに納品されないのは支障が生じることでしょう。本来の納品日に間に合わせるためにも、1時間以内を目標に、可能な限り早く見つけるように努めています。

心がけるようになったきっかけ

お客様の立場で物事を考えるように

入社当初は目の前の仕事に対応するのが精一杯で、お客様に寄り添っていませんでした。業務に慣れ少し余裕が出てくると視野が広がり、「お客様が求めていることは何だろう」と考えられるようになったのです。カタログから商品を探す際も、一つずつ確認しては時間がいくらあっても足りないため、まずは全体をざっと見渡して外観や色味を絞り込むという手順で探しています。

The Goal 今後の目標

クロスについては把握していても、使用する糊について質問されると即答できないことがあります。商品そのものの知識があっても、副資材についてはまだ十分に理解できていません。現在はメーカーに確認して対応していますが、質問されたらすぐに情報提供できるよう、幅広く知識を習得したいと思っています。気になったときにすぐに調べたり、お客様との会話を通じて知識を深めたりするなど、実践で身につけていけるよう努めてまいります。



新卒入社2年目

城西店 A・Kさん

お客様からいただいた嬉しい言葉

『以前よりスムーズに復唱できるようになったね』

当社とお付き合いの長いお客様からいただいた言葉です。当社では電話で注文を受ける場合、商品の品番や内容を必ず復唱するというルールがあります。しかし、配属間もないころは知識も不十分で、言い淀むことがよくありました。徐々に商品に関する理解を深め、経験も重ねるにつれて、スムーズに対応できるようになりました。

お客様の信頼を得るための工夫

ストレスを感じさせない話し方

注文や問い合わせを受ける際は、お客様に安心してもらえるよう、はっきり話すこととスムーズな対応を心がけています。

The Goal 今後の目標

商品知識を一層深めていくつもりです。クロスや床材は日常的に発注があるため理解が進みましたが、金物や建材系は経験が浅く、発注があると戸惑う場面も……。見本帳の活用や先輩への積極的な質問を通じて知識を広げ、お客様から信頼される存在を目指します。

先輩からもらった嬉しい言葉

『よく気づいてくれたね。ありがとう』

案件の二重受注に気づき、それを伝えたときにかけてもらった言葉です。先に入力されていた内容が、私が発注しようとした案件とまったく同じ内容であることに気づき、「こちら、重複していませんか?」と質問したことで発覚しました。

お客様からいただいた嬉しい言葉

『重たい荷物を最後まで運んでくれて、助かりました』

お届けする荷物はクロスだけではなく、糊や刷毛、パテなども同梱しているため、かなりの重量になります。ご自宅に訪問した際、ご高齢の女性に対応して下さったことがありました。玄関に十分なスペースが見当たらなかったため、少しでもお客様の負担にならないようにと中までお運びしたのです。「1人では動かせなかったので、とても助かりました」と感謝の言葉をいただきました。

納品時は、お客様と直接やり取りができる絶好の機会でもあるので、積極的にコミュニケーションを取るよう心がけています。最近では、導入したばかりの製品アプリの説明を行っています。新しい製品を知っていただくきっかけにもなり、「便利だね」とお喜びの声を直接聞けるのも嬉しく感じています。



中途入社1年目(2024年12月)

千葉店 D・Iさん

お客様の信頼を得るための工夫

副資材の注文忘れがないか確認

受注の際は、使用時に必要となる糊や刷毛などの副資材をお忘れでないか確認しています。必要ではない場合もありますが、「発注を急ぐあまり忘れていた」というケースが少なくありません。また、納品は午前と午後の2回に分かれています。できるだけ1回でまとめて発送できるよう手配し、必要なものなるべく早くお客様のもとに届くよう心がけています。

今でも大切にしている先輩の言葉

『正確に届けるまでが納品の仕事』

納品においては、時間厳守が大前提のため、スピード感を持って業務にあたっています。依頼された仕事の中には、初めてで手間取ってしまうこともあります。先輩のやり方を真似して効率を上げ、回数を重ねることにより迅速に対応できるよう意識しています。

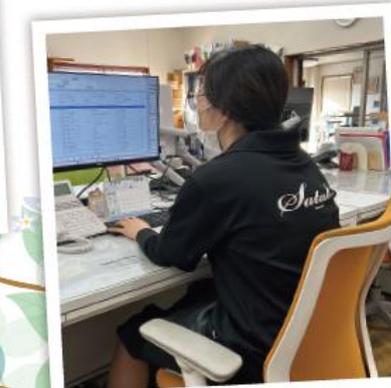
スピードと同様に重要なのは、正確性です。「発注ミスをしないよう処理は正確に、運転にも細心の注意を払い、正しく納品するまでが我々の仕事だ」と最初に教わりました。基本となる心構えを常に胸に刻んでいます。

The Goal 今後の目標

上司の売り上げに少しでも近づくことが目標です。まだ力不足のため、製品知識をしっかりと身につけて、まずは担当を任せいただけるように精進してまいります。

お客様からの感謝の言葉、 うれしい! だけでは終わらせない!

わたしたち、
日々成長中!



お客様からの感謝の言葉は、単に励みになるだけでなく、より良いサービスを提供するための重要な情報源です。感謝の言葉を大切に、日々進化していきましょう!

💡 ベテラン社員から学ぶ！

アドバイスのコツ



春は後輩や部下を持つようになり、初めて仕事を教える方も多いのではないのでしょうか？今回は、指導する立場になった方は必見の企画！指導力のあるベテラン社員の M さんに、アドバイスのコツを伝授していただきました。

城西店 店長兼北ブロック長 M・M さん

水本さん流！アドバイスのコツ

相談されたら時間をかけて熱量で返す

聞かれていないことに対してどうしてもこちらからアドバイスをするときはテクニックで伝え、相手から相談された場合は熱量で返すことです。相談を受けたときは、表面的なテクニックではなく、きちんと膝を突き合わせて話をします。問題の解決法を教えてしまうのではなく、現状の把握と本人がどのようにするべきと考えているかを聞いて、「次にあなたならどうするの？」と問いかけることがポイント。考える習慣をつけて自立することで、他のことにも応用できるため、多少時間をかけてもティーチングしていきます。

指導する上司に伝えたい！ 年下の部下に対する心構え

クイズ方式で後輩の理解度をチェック！

年齢が離れている部下の場合、世代間ギャップにより相互理解が難しいケースも少なくありません。「このようなことは言わなくてもわかるだろう」と判断せずに、「〇〇は知っている？」とクイズのように確認することがおすすめです。部下の理解度を知ること、説明が必要なところと不要なところを判断できるようになります。

新人先輩社員に伝えたいコツ

後輩を自立させるために見守ることも大切

部下に対して気になることや注意すべき点も出てくるでしょう。しかし、なるべく本人が「自分で問題が発生していることに気づく」必要があるため、見守る姿勢も大切です。部下自身が問題だと思っていないことを指摘されても、心に響かないことも少なくないため、報告や相談をされてから教えてみることも一手です。

アドバイスを受ける 若手社員へメッセージ

自分で考える習慣をつけて、 自発的な社会人へ！

誰かからの指示を待つのではなく、自発的に動ける人材になってほしいと思っています。問題が大きくなる前にすぐさま報告・相談することは、とてもありがたいことです。しかし、自分でしっかり考える習慣は、自立する上で不可欠。考えた上で答えが出ない場合や、自分で考えたものの自信がないため確認したい場合は、「このように考えている」と相談してほしいと思います。



Family Photo

梅雨に負けない！
ぐっちゃんルーティーン

Peek-a-boo!

Q. ぐっちゃんへ質問、梅雨の時期の過ごし方を教えて！

A. 天候に関係なく、雨だろうと、雪だろうと、台風だろうと、
ぐっちゃんはお散歩に行きます。
雨の日はお気に入りのレインコートを着てにっこり。
お散歩中に会ったアジサイに似ているお友達とご挨拶して
うれしそうにぐっちゃんです。

雨の日も楽しそうにお散歩するぐっちゃんの姿が目に浮かびますね！
わたしたち人間もぐっちゃんのように楽しく梅雨を過ごせたら幸せですね

～ペット・趣味の写真随時募集中～
あなたのお気に入りの写真を掲載させてください！
大切なペットの写真、旅行先の景色写真、
趣味に関する写真などお気軽にご応募ください。
メール・ラインワークスにて 管理部 高須まで

Tickle(ティックル) Vol.15
発行元 株式会社サタケ
発行日 2025年5月