

3年目社員の 奮闘と成長



城西店 営業
S・Iさん

東京店 営業事務
M・Mさん

東京店 営業事務
S・Tさん

Contents

新入社員紹介
営業の心得

TICKLE

Vol.3 目次

巻頭インタビュー 3年目社員の奮闘と成長

S・Iさん、M・Mさん、S・Tさん … P.3～5

新入社員紹介

R・Kさん、K・Hさん、A・Kさん … P.6

ここがワンポイント！営業の心得！

埼玉店 店長代理 M・Hさん … P.7

FAMILY PHOTO … P.8



管理部 業務課 S・A 主任昇進おめでとうございます！



東京店 営業事務

S・Tさん



東京店 営業事務

M・Mさん



城西店 営業

S・Iさん

巻頭インタビュー

城西店で営業活動に励む S・I さんと、東京店で営業事務を担当する S・T さんと M・M さん。3 名とも、株式会社サタケへ入社して 3 年目の若手社員です。今回は皆さんのこれまでの成長を振り返りつつ、今後に向けた目標と意気込みを聞きました。

入社以降に取り組んできたことや、業務に対する率直な感想を聞かせていただけますか。

I 自分がまだ大学生だったころ、アルバイト先の社内研修の一環として、本社に出向いて 2～3 日研修を受ける機会がありました。そうした経験もあって、「人材育成に力を入れているサタケでは、こういった研修を受け

られるのだろう」と楽しみにしていたのを覚えています。入社 1 年目は、たくさんの店舗を回って、さまざまなタイプの上司から指導を受けました。皆さん育成方法に違いやこだわりがあるのだとわかり、とても勉強になりました。

T 私はカーテンやロールスクリーン、カーテンレールといった窓まわり商材の受発注のほか、見積もり作成やお客様からの問い合わせ対応などを行っています。覚える内容がたくさんあって大変でしたが、もともと学生のころからインテリアに興味があり、入社から今日に至るまで業務内容に興味をもって取り組んでいます！

M 私のメインの業務は電話対応です。ほかに状況に応じてクロスや床材、窓まわり商材の発注業務などを行う場合も。この 2 年間で業務の経験や商品知識が増え、お客様の問い合わせにスムーズに対応できるケースが多くなりました。現在は話の内容を聞いたときに相手の状況を推察して、今後必要になってくる情報や確認しておいた方がよい点を併せて伝える部分も意識しています。

これまでの振り返って、ご自身の成長を感じている点を教えてください。

M 毎日の業務に取り組むなかで、相手に寄り添う丁寧な話し方を心がけた結果、お客様から名前を覚えてい



ただいたり、「ありがとうございます」とお礼を言われたりしたときは、とても嬉しく思い、成長への手応えを感じました！

I とても直近の話になるのですが、初めて飛び込み新規で「取引承諾」を得ることができました。訪問前は緊張する分、新規先のHP等で下調べをしっかりと行っていたのですが、だんだんと「一緒に仕事をしてみたい。このお客様とご縁を作っていきたい」という気持ちが込み上げてきたのです。訪問した際はすでに取り引きのあるライバル同業社 M さんが疎かにしていたカタログメンテナンスを、私の方で代わりに対応させていただくことで、お話を聞いていただくチャンスを作りました。基本的な事です古いカタログではトラブルの要因に成りえる為、感謝のお言葉を頂きだぶ警戒心が解けた段階で取引の契約書を渡しHPに載っていた施工実例を基に提案させていただきました。結果的に思っていた以上にうまく展開することができました。これがゴールではないので今後も細かな気配りを忘れずに、お客様の事業の発展に貢献できるように努めていきたいと思えます。

T まだ3年目になったばかりであり、成長の実感はあまりありません。どうにか仕事に慣れてきたというのが正直なところ。それでも慣れるにつれて、心に余裕がもてるようになったと感じていますし、与えられた目の前の仕事だけでなく、業務の効率化など、プラスアルファの考え方ができるようになってきました。

仕事の大変さや難しさを感じたことはありましたか。

T 現在の業種について、ほとんど何もわからないまま入社したので、まずは業界の知識や慣習を覚えることが大変でした……。基礎的な部分に関しては研修で学べたのですが、実践的なスキルについては、業務に携わりながら覚えていった感じです。業務で取り扱う商品の種類は非常に多く、まだまだ知らないものがたくさんあります。それでも先輩方にいろいろと教えてもらいながら、1年が過ぎるころには知識の量もだいぶ増えてきました！最近では、仕事を俯瞰的に眺められるようになり、周りの人への目配りや業務の効率化などへの意識も高まってきたと感じています。

S・I お客様や商談の進め方は千差万別。前任者がどういった営業をしてきたのかも、大きな影響力があります。



そうしたなかで、相手とのコミュニケーションを取っていく難しさを感じました。引き継ぎの際に、前任者と綿密に面談をして、お客様の詳しい情報を把握できるのが理想ですが、なかなかそうはいきません。前任者と同じ対応をすべきかどうか、どこまで力を入れるかの線引きは、ケースバイケースで判断する必要があります。既存のお客様であるにもかかわらず、まるで新規のお客様かのような感覚で接していかなければならない部分が大変でした。

お客様とのコミュニケーションの難しさを、飯田さんはどうやって克服しましたか。

I 仕事で悩んでいた私に、上司がアドバイスをしてくれました。「上司や先輩だからと言って、必ずしもその考え方が正解とは限らない。一人の営業担当者として、自分がやりやすいと思う方法を選ぶのがベストだよ」と。それを聞いて、再び前を向いて仕事ができるようになりました！

3年目を迎え、仕事をする環境やご自身の意識にも変化があったのではないのでしょうか。

M 他店に勤務する派遣スタッフの研修を任されたのが、私にとって意識を変えるきっかけになりました。自分が新人だったときを思い出しながら、何がわかりにくいのか、どうすれば覚えやすいかに留意して話をしています。口頭だけでなく、実際に作業するところを見てもらったり、要点をまとめたメモを渡したり、商品に興味をもってもらえる話や簡単な知識の覚え方をアドバイスしたり……。少しでもわかりやすく思ってもらえるよう



に、工夫しながら研修を進めています。

I 2023年の一番大きな変化は、後輩社員が入ってきたこと。それまで周りには先輩しかいなかったところに、予想以上に早い段階で後輩が入ってきたのは、嬉しさがあり、驚きもあって、意識が大きく変わりました！後輩に指導することで、自分自身がどれだけ説得力のある営業ができていたのかを見直す、いい機会になったと感じています。

特に力を入れて取り組んだ評価項目は何ですか。

T 「業務改善」に力を入れています。最近では、今まで手作業でしていた発注書を、一部Excelを使用した入力形式にして、効率化を図りました。これまではカーテンの発注書を作成する際に電卓で寸法を計算していましたが、Excelで表を組んで、測った寸法の数値を入れれば自動で計算されるようにしたのです。これにより計算ミスなどのリスクが軽減できますし、項目を選択式にしたことで、これからカーテンの発注業務に携わる人もあまり迷わずに作業できていると思います。私自身はもともとExcelを使った作業が苦手だったのですが、いろいろな人たちの手をお借りして課題を解決していくことができたと感じています。

I 私は「ノウハウ・知識の共有と教育」に注力しました。商談に同行した後輩に私の営業スタイルを見てもらい、「なぜ、こういった進め方をしたのですか」と質問されたとき、単純に「前任者がそうやっていたから」と答えるのではなく、商談の意図や目的、お客様との関係など、一つひとつの行動に理由があることを、きちんと言語化して説明する。この取り組みは、今後も継続して

いきたいと思っています。

M 発注を行う際に、私は作業時間の短縮やミスの防止に力を入れています。業務を効率的に進めていくために、発注する順番を工夫したり、作業の覚え方を自分で考えたり……。また、電話対応では誰よりも早く受話器を取るように心がけています。

今後の目標をお聞かせください。

I 1年間の研修を通して得た学びや改善点を、後輩への指導に活かしていくつもりです。自分自身が「なぜこの作業をしているのか」「どうしてこういった行動を取っているのか」を理解できていなければ、いくら教えても表面的なスキルしか身につけません。相手が理由を納得できるレベルにまで噛み砕いた、わかりやすい説明を今後も心がけていきたいと思います。

T 今はまだ後輩の人数が少ないので、教育という点に関しては、これから試されることになると思います。自分が新人だったときの経験を思い出して、少しでも楽に進められる方法やコツを伝えられたらいいなと考えているほか、現在の先輩たちを見習って、気軽に相談に乗れる存在になるのも目標の1つです。

M 見積もり金額の算定や、お客様対応など、より高いレベルで取り組んでいきたいと思っています。まずは、自分自身ができる業務を増やしていきたい。チャレンジ精神をもって、さまざまな業務を覚えていければと考えています。

評価項目の内容に沿って、日々の業務に意欲的に取り組んでいる I さん、T さん、M さんの3名は、目の前の課題を把握し、さらなる成長を誓っています。未来を見据え、挑戦を続ける皆さんの活躍は、この先のサタケの発展に大きく寄与していくことでしょう。





サタケへようこそ!

新入社員 紹介

質問項目

①自己紹介 ②5年後、どのような営業・事務員になりたいですか?

事務

R・Kさん

出身地 埼玉県

- ① サンリオのシナモロールが好きなので、そのグッズを集めることが趣味です!ただ、グッズを集めすぎてしまったことで部屋が散らかってしまいました(笑)大学では好きが高じて、サンリオのかわいい文化の歴史についてを研究しました。
また、HoneyWorksというクリエイターが作る「LIP×LIP」という2次元のアイドルも推しています。
- ② お客様に「またサタケで頼もう」と思っていただけるような、丁寧な仕事ができる事務員になりたいと思っています。そのためにも、一つひとつきちんと仕事を覚え、お客様に寄り添った対応ができるようになればと思います。同時に、ミスをしないこと・対応を早くすることで、お客様からの信頼を得て、満足度を上げられるようにしていきたいと思っています。

営業

K・Hさん

出身地 茨城県

- ① 普段はちいかわのグッズ集めや、アロマキャンドル集めなどをしています。
- ② 担当の店舗の方に信頼され、後輩からも頼られるような営業になっていきたいと思っています。また、人から頼まれずとも率先して行動を起こし、店舗全体に影響を与えられるような営業にもなっていきます!これからも至らぬ点が多々あるとは思いますが、1日でも早く仕事を覚えていきたいと思っています。よろしくお願いいたします!

事務

A・Kさん

出身地 東京都

- ① 大学ではバドミントンサークルに入っていました。私の推しは、サンリオのハローキティと、アイドルの戦慄かなのちゃんです。どちらも私の癒しになっています!
また、ハローキティはグッズを集めるほど大好きで、グッズを見ると喜びます(笑)
- ② いずれは率先して業務に取り組み、任された仕事以外のところでも活躍できる社員になりたいと思っています。5年後には、取り扱う商品について知識を増やし、問い合わせなどの場面で、お客様の注文を手助けできるような事務員になっていきたいです。
お客様に寄り添うことによって信頼を深め「また注文したい!」と思ってもらえるように努力し、売り上げに貢献していきます。まだ話したことのない方もたくさんいますが、仲良くしてもらえたら嬉しい限りです!よろしくお願いします。

ここがワンポイント!

営業の心得!

営業実績1位を誇る、埼玉店の H さんにインタビュー!
お客様と向き合う中で大切にしている考え方や、
日々の業務に対する真摯な心構えについて詳しくお話しいただきました。
お客様対応などに悩みを抱えている方は、
ぜひ参考にしてください。

埼玉店 店長代理

M・H さん



お客様と接する上で心がけていること

鮮度の良い情報をスピーディーに共有

単価や納品スピードなど、お客様によって当社に求められるものはさまざま。そのようなニーズに一番見合った提案ができるよう、競合他社の情報収集などにも余念がありません。

また、スピード感が要求される時代ですから、何事にも迅速な対応を心がけています。見積書の作成や連絡対応、ファーストアプローチの早さはもちろん、私が特に大切にしているのは**お客様に提供する情報の「鮮度」**。いくらお客様との関係が良くても、こちらが入手している情報に目新しさがなければ、いずれ競合に流れていってしまいます。いち早くお客様に有益な情報を届けるためには、仕入先の営業担当者からこまめに情報収集を行ったり、連携を図ったりすることが肝要。

最終的に「**仕入先・当社・お客様**」の三位一体構造を構築することが、それぞれにとって最大の利益を生む鍵になると考えています。

価値のある情報こそが訴求に繋がる

私よりも年齢の低いお客様が増えてきており、世代の違いから生まれる考え方の相違を感じるようになってきました。この業界の将来を支えてくれるお客様にしっかりと寄り添うべく、まずは敬遠されないような接し方や

雰囲気作りを行いたいと考えています。

また、昔であれば「確認します」と言って席を外すこともありましたが、今はその時間にお客様自身がネットで調べることができてしまう時代。私たちがお伝えする情報には、より希少な価値が求められるようになりました。「H に聞けばプラスアルファの情報が得られる」と感じていただけるよう、日々勉強を続けていくつもりです。

埼玉店で実現できたこと

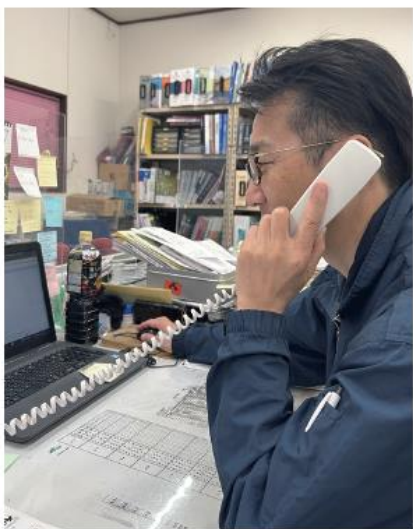
リフォーム事業への 方針転換が奏功

購入から施工までの効率が良いリフォーム事業にも視野を広げ、事業の幅を広げられたことでしょうか。

昨今の職人不足のあおりを受けて、現場の段取りやそれに対する利益の見合わなさについて以前から問題視していました。それを補填する新しい事業を考えていた際、住宅設備だけでなく建材や照明など、販売商品の間口が広がるリフォーム事業への参入に思い至ったのです。動き出しが早かったため、埼玉店はほかの営業所に先駆けてこれらの商材を販売開始しました。実績ができた現在は、それを評価してくださった仕入先も埼玉店を指名してくださるようになり、単価に対してもご協力いただけています。

今後の課題

埼玉店には3名の営業担当がいますが、全員が50歳以上。若手の育成が必須課題だと感じています。若手メンバーからすると無駄だと思えることもあるはずですので、そのような意見も積極的に伝えていただければと思います。熟年層と若手層でしっかりと土台を組み上げ、何があっても壊れない強健な営業所を作ることが目標です。



FAMILY PHOTO

株式会社サタケで働く皆さんの大切な家族を紹介します。



～ 写真随時募集中 ～

あなたの大切な家族の写真を掲載しませんか？

管理部 高須までメール・ラインワークスにてご応募くださいませ！

Tickle Vol.3

発行元 株式会社サタケ

発行日 2024年4月