

10-13 初営業職だが、上司不在！発注者からの信頼獲得のために奮闘

1. 立場と仕事

建設会社に入社していくつかの現場を経験したのち、入社16年目に営業部門へ配属となった。民間の発注者を担当し、個別案件の情報収集、応札対応、提出資料のとりまとめ等プロマネ業務や現場での設計変更支援業務をおこなった。初めての営業職だった。

2. 遭遇した事態

業務内容が不慣れなものであるにも関わらず、相談したり、直接指示をもらったりする実質的な上司がいない状況であったため、自分で一から考えて行動する必要があるがあった。

客先に出向いて話をしていくうちに、現場で発注者に接しているのとは全く違うことに気がついた。現場では発注者を含めた関係者全員が工事を完成させるという一つの目標(同じ方向)に向かっているため、協力関係が作りやすかったが、営業活動においては必ずしもそうではないということ、最悪な場合は発注者に嫌われてマイナスからのスタートとなる場合もあることがわかった。まずは、自分自身を信用してもらえるようになることから始めなければならないことに戸惑いを感じた。

3. 対応内容とその結果

まずは発注者からの信用を得るために、どんな小さなことにも真摯に対応すること、相手の立場を考えてより丁寧に言葉を選んで話すことを心掛けることから始めた。そして、情報収集が重要であるため、何気ない世間話の中からも、“発注者が望んでいるものはなにか”少しでも察知できるように留意した。

また、施工している現場に関する対応において、会社の方針と現場の考えが必ずしも一致しないことにも気付いた。会社は会社全体のことを考え、現場は現場を第一に考えるため、目線が違っていることもあった。発注者に対して双方が異なる対応にならないように、社内での情報共有・意思の疎通にも注力した。

小さな努力の積み重ねが実を結び、発注者から信頼を得ることができた結果、工事獲得にも繋がっていった。また、社内の様々な部署の人脈が大きく広がった。

営業活動を通じて獲得した発注者からの信頼が、その後の現場所長就任へもつながった。そのことから客先対応においては、何よりも発注者からの信頼を得ることが如何に大切かを学んだ。