



interview



営業本部 営業戦略担当
CRM戦略マネージャー
宮川 はるかさん

メンバーには、
仕事を「楽しい」と思いながら取り組んでほしい。
そのために、一人ひとりの強みを活かした
マネジメントを続けていきたい。

営業戦略CRM戦略マネージャーとして、チームを率いる宮川さんに、
チームづくりで大切にしていることを伺いました。

—前向きに挑戦できるチームづくりに向けて、メンバーとどのように向き合っていますか？

①コミュニケーションの基本として、「作業の手を止める」「相手の目を見て話を聴く」を徹底しています。

- どんなに自分が忙しくても、声をかけられたら必ず手を止めて、その人の方を向いて話を聞きます。忙しいからといって“ちょっと待って”を繰り返すと、メンバーは気を遣って次から相談しづらくなってしまいます。相談のしやすさは、安心して働くための土台だと考えています。

②メンバーに新たな仕事を指示するときは、任せる理由を必ず伝えます。

- いきなり“これ全部やって”とは言いません。まずは「なぜこの仕事を任せるのか」を丁寧に説明します。
- 例えば、“あなたはこの業務が得意だから、次はこの仕事に挑戦してほしい”“この仕事はあなたの強みが活きると思う”というように、理由を必ず伝えます。
- また、“この仕事はここまでできればOK”というゴールを最初に伝え、お互いの認識にズレが起きないようにしています。

—チームのあり方を考えるうえで、宮川さんが大切にしていることを教えてください。

日々の小さな行動の積み重ねが、チームの雰囲気を作ると考えています。

- マネージャーの姿勢は、メンバーにそのまま伝わります。マネージャーが相談を受ける姿勢を見せていると、メンバーも同じように周囲から相談を受けるようになります。それが自然とチーム全体に広がっているのがCRM戦略です。
- 心理的安全性の土台は「話しやすさ」です。困ったらすぐ相談でき、問題が起きたらすぐ報告できる、そして助け合える。その積み重ねが、チームの強さにつながるのだと思います。

—チームが力を発揮するために、仕事の進め方で工夫していることを教えてください。

マネージャーとしてチームに向き合ううえで最も大切なことは、
「役割分担」、「スケジュールリング」そして「適正な評価」だと考えています。

- お買場部門の頃からこの考えを軸にマネジメントを行ってきました。適材適所の配置や、適切なスケジュールで業務を任せること、そしてメンバーの働きを適切に評価へ反映できるかが、マネージャーの力量の9割だと思っています。
- その為に期初に必ず面談を行い、業務を割り振りするヒントを得ています。面談では仕事のスキルだけでなく、趣味や得意なことなども含めて幅広く話をします。また、期中や期末、フィードバックのタイミングでも面談を重ね、「本人がどのように働いていきたいか」に耳を傾けることを大切にしています。
- 評価は、数字や実績だけでなく、その人がどのような姿勢で仕事に取り組んだかを大切にしています。「評価された」という結果以上に、「日々の取り組みを見てもらっている」という安心感が重要だと考えているからです。たとえ成果が出せなかったとしても、一生懸命に取り組む姿勢は評価され、その積み重ねの先に成長があると思います。

