

—私流テレワークはコレ！

訪問営業スタイルから Web ミーティングへ移行したことで  
お客様とのタッチポイントが倍に増えました！



デジタルプレス事業本部  
小松 秀徳（35）

#### ■1日のスケジュールはどう変わりましたか？

「HP Indigo（インディゴ） デジタル印刷機」と呼ばれる印刷機を販売するのが、私の部署の大きなミッションで、私は営業を担当しています。担当するエリアは名古屋から沖縄まで西日本全体です。一台数千万円～数億円規模の製品なので、基本的に決裁権を持つ経営層の方がクライアントになります。コロナ禍以前はいわゆる完全な出張族で、大阪を拠点に地方を転々と移動しながらお客さまと対面でコミュニケーションをするのが日常でした。

それはそれでやりがいのある日々でしたが、コロナ禍に入ってからHPとしても出張制限が実施され、また、お客さま側からも訪問は極力控えてほしいという風潮が強くなりました。当初は電話営業がメインでしたが、Web 会議のほうが表情が見えてコミュニケーションは取りやすいと感じています。しかし、お客さまがご年配の方になると使い方が分からないという理由であまり好まれず、ストレスを感じることもありました。

2020年4月に発令された一度目の緊急事態宣言を受けて、どの企業もテレワークやWeb 会議を取り入れ始めました。2～3カ月過ぎたころになると、お客さま側もWeb 会議に抵抗がなくなり格段に仕事がしやすくなりました。もちろん、現在もWeb 会議による営業活動を継続中です。



画像： 実家に作った仕事用のスペースです。

自宅だと子供たちが返ってくると手狭になるので、近所にある実家が第二オフィスになります。

#### ■会社の仲間や上司とのコミュニケーションは？

本社にいるチームメンバーとは、コロナ渦以前から電話と Web 会議で連絡を取り合っていたので、部内のコミュニケーションにはあまり変化がありません。唯一変わったのは、本社にあるショールームにあまり行かなくなったことです。

印刷機なので商談が進んでくると、現物を見ながら刷り上がりや機能などを見てもらうことになります。なので、まとまりそうな案件があればお客さまをショールームにお連れしていましたが、今は回数が極端に減っています。

もちろん、本社に行く際には仕事終わりによく仕事仲間や上司と飲みにも出かけていましたが、いまはその機会もありません。その点でさみしさはありますが、業務上のコミュニケーションは順調ですね。

#### ■テレワークでの健康管理は？

出張族だったので一日の仕事が終わると毎晩お酒を飲んで、好きなものを食べて、ホテルに帰る。そんな暮らしをしていたので、決して健康的とはいえない生活でした。

テレワーク中心になってからは家族と過ごす時間が増え、仕事時間を含めて規則正しい生活に変わりましたね。お酒の量や献立も、健康診断の結果をみて妻が調整してくれるので、

コロナ禍前よりもかなり健康になっていると思います。

運動に関しては以前から娘と一緒に空手道場に通っていましたが、出張が多いときは行けないことも多かったです。テレワークになってからは毎週通っており、ずいぶんと体も鍛えられていますね。加えて、家族みんなで Youtube のダンスチャンネルを見ながら踊ったりもしているので、運動不足も解消されています。

#### 【テレワークで買ってよかった逸品紹介】



マウスは作業効率に直結するので気に入ったものしか使いません。  
テレワーク用には写真のものを買いました。また、Web 会議がとて多くなったので、音声品質を上げるために外部スピーカー & マイクを購入しました。

#### ■テレワーク環境下でお客さまとのコミュニケーションで工夫している点

先ほども触れたように私が担当しているデジタル印刷機は高額製品なので、最後は気持ちが伝わらないとご購入いただけません。Web 会議でも途中までは問題ないのですが、最後の最後の説得が難しい。その点はテレワークの限界を感じる部分でもあります。どうしても気持ちを伝えたいときは、先方に合意をいただいた上で直接お会いする機会を作ってもらいお伺いするようにしています。

#### ■テレワークを続けてよかったこと、困ったこと

また、今まさに困っているのですが、新しく届いた業務用パソコンの設定や不具合が起きた際は不便です。以前は、オフィスにあるサポートデスクに行けば、すぐに対応してもらえましたが、今はリモート環境で対処しなくてはならず、解決するまでに時間がかかってしまいます。

逆に良かったことはたくさんあります。地方出張をしているときはうまく回れても1日に4~5件のお客様にお会いするのが限度でした。でも、Web会議だとその倍以上の機会が作れるのでお客様とのタッチポイントという点では回数がとても増えましたね。また、出張が減った分、体力的に仕事が楽になりました。印刷見本を持ってキャリケースを引きずりながらの電車移動はとても大変です。それが無くなったので体への負担は大きく軽減できています。

あとは、家族のコミュニケーションがとても増えました。HPに入社し7年になりますが、その間出張ばかりだったので、子どもとの会話が少ないなと感じていました。今は会話も多く楽しく暮らせています。その点は本当にうれしいですね。

#### ■ アフターコロナへ向けて。会社への要望

コロナ禍が過ぎ去ったとしても会社にはテレワークの継続をお願いしたいです。日本企業の中にはテレワークにすると社員がさぼるのでは？と感じる会社が多いそうですが、自分ではまったくそうは思いません。

よく、人事評価で「2-6-2の法則」などと表現されますが、一般的な会社組織で事業を牽引する人が全体の2割、中立が6割、逆に足を引っ張る人が2割なんていいですよ。HPはこの比率がおかしくて、ビジネスを引っ張っていかうと考えるタイプの人ばかりだと思っています。何か新しいことを考えて上申すると、そのアイデア実現のために必ず誰かが手伝ってくれますし、本当に前向きの人が多い。そういった文化があるからこそテレワークをうまく活用できるのだと思います。

テレワーク環境という点では、提案書をお客様に郵送することが多くなっており、A3プリンターの必要性が出てきました。モニターや椅子への補助金だけでなく、周辺機器についても必要に応じて貸与可能なことが分かったので、活用していきたいと思いました。

【テレワークで重宝しているもの】



イベント用に社員に配布された HP ロゴが入ったパーカーですが、とても気に入っていていつも着ています。ちょっとしたものですが、会社への帰属意識を高めてくれるとてもよい取り組みだと思いますね。