



BNI 三重リージョン ニュースレター

【2017年9月号】

【BNI 公式ポッドキャストより】

メンバーに対する不満

By Dr.Ivan Misner

今日も国際会議に参加しています。BNIの国際会議ですが、以前は2、3日のものでした。この会議を始めた当初は2日間だけだったのが、今では1週間半もあります。どんどん拡大しています。今はちょうどナショナル・ディレクターのトレーニング中です。

BNIは現在、世界73か国で運営しています。ナショナルディレクターは1週間の長い会議の後、数日間のトレーニングを受けます。リージョンを効果的に運営するためには、必要なトレーニングを受けることがとても重要になります。それゆえ、国際会議はとて長くなっています。というわけで、今週はカリフォルニア州ロングビーチにいます。実は、実質的な会議の前後にいろいろなことをしています。ほとんどがトレーニングです。ディレクタートレーニングや、ナショナル・ディレクタートレーニングです。

さて、今週の質問ですが、少し長い質問です。読みたいと思います。これを書いた人は英語のネイティブではないため、読みながら少し修正させていただきます。素晴らしい質問です。国際出張していた時に尋ねられたものです。

「メンバーの一人が提供するサービスのクオリティーに問題があります。プロフェッショナルと呼べるものではありません。ところが、彼女の製品を買ったほとんどのメンバーは、それに気が付いていません。経験がないからです。一方、経験のある人は違いに気づき、たいてい不満を言います。このメンバーはBNIに入っていることを利用して、製品を売る人を—質問者によれば『犠牲者』を—見つけています。誰も本当のことを話そうとしません」。

「誰も、本当のことを話そうとしません」。これは、面白いフレーズですね、これが質問です。深刻な質問ですね。私の答えはこれです。特に、「誰も本当のことを話そうとしません」というところに対して。本当ですか？誰も話そうとしない？この手の話を聞くと、い

つも開いた口がふさがりません。どんな背景があろうとも—どんな文化でも、どんな国でも—明快で、オープンで、正直で、直接的なコミュニケーションこそが、ビジネスで問題解決をするための唯一の手段です。

もし自分のチャプターにそういうメンバーがいたら、必ずそのメンバーと話をしなければいけません。何はともあれ、話をしてください。問題を見つけた人が、まずはそのメンバーと話すのがよいでしょう。もし話が上手くいかなかったら—放送の前にこのことを話していて、話を持っていくべきところは—メンバーシップ委員会です。メンバーシップ委員会に話を持っていく必要があります。当事者と直接話をするので、時としてごちない話になってしまうかもしれません。でもサービスに不満があるのなら、メンバーシップ委員会に行く前に、それを本人に伝えてください。そのメンバーと話をしてください。

簡単なことではありません。サービスや製品に不満があることを伝え、相手の反応を見るわけです。その不満にしっかり向き合い、解決しようとする人もいます。たいていの人は、そうしてくれます。

私自身、BNIメンバーとの間で問題が出たことがあります。数週間前ですが、BNIのメンバーとの間にいざこざがありました。たった数週間前のことです。その人を呼び出して、何が問題なのかを伝えました。それで、どうなったと思いますか？解決したのです。でも、時として解決が難しいこともあります。以前、似たような問題が起きたことがありますが、そのメンバーは十分なスキルを持っておらず、解決できませんでした。場合によってはそういうこともあります。いずれにしても、まず話をするところから始めないといけません。その後に、メンバーシップ委員会に話を持っていくてください。メンバーシップ委員会はそのメンバーのところに出向いて話をします。つまり、自分でメンバーのところに行って解決できないと分かったら、今度はメンバーシップ委員会がそのメンバーのところに行くわけです。そして、これから言うのが、そこで話すべき内容です。

メンバーシップ委員会はそのメンバーのところに出向いて、こう言ってください。「対外的な問題があります。本質的な問題かどうかは分かりませんが、メンバーの中には本質的な問題だと思っている人がいるようです。」こんな言い方をする理由は、不満を言っているメンバーの言うことが事実なのか、確固たることは言えないからです。ただ、複数のメンバーが不満を持っていたら、まず間違いないでしょう。でも、そうすることで相手のメンツを保つことができます。相手のメンツを保つことができれば、問題解決につながります。

自分の求めるものが、そのメンバーに罰を与えることなのか、至らない点を解決してもらい、解決しなければチャプターから出て行ってもらうことなのか、今一度考えてみる必

要があります。後者がゴールの場合、メンバーシップ委員会はそのメンバーと向き合って、こう言えばよいでしょう。「対外的な問題があります。本質的な問題かどうかは分かりません。ただ、不平不満の話なので、そう感じている人がいる時点で、事実関係と同じくらい重大なことです。あなたの仕事が不十分だと感じている人がいます。その問題への対処が必要です。」

それで、そのメンバーの反応を待ってください。その問題にしっかり取り組んで解決してくれるか、自己防衛に走り、解決できない理由やうまく行かない理由を延々と述べるか、どちらかでしょう。もし自己防衛を始めたら、メンバーシップ委員会はこう言わなくてはなりません。「対外的な問題はなくなりません。このままだと、リファーマルを出すのは困難です。」そして、ここで大事なのが、こう言って退会を促すことです。「グループから退会してもらっても、特に支障はありません。また機会があったら、戻ってきてください。」

そういった人にはもう戻ってきて欲しくないかも知れませんが、本人にもメンツがあります。ですので、「退会してもいいですよ。問題を解決して、機会があったら戻ってきてください。」と言うわけです。

私は現実主義者です。そういう人にヘッドバットをする人の気持ちも分かります。ひどい仕打ちをする人の気持ちも、カンカンになって怒る人の気持ちも分かります。でも、そういったメンバーが叫んだり、物を蹴っ飛ばしたり、ののしったりしながら去っていったとしても、誰に利益があるでしょうか。

私は明快で、オープンで、正直なコミュニケーションが大事だと思っています。自分の気持ちを伝え、解決してもらえなかったら、そのメンバーが問題を起していることを指摘します。他に何も無かったとしても、最低限、対外的な問題が出ているわけですから。それが解決できないようであれば、退会してもらう必要があります。その本人がいなくなれば問題は解決です。質問をしてくれたメンバーの言う「犠牲者」も、もう出ません。それ以上犠牲者を出したくないわけですから、そこに対処するために、退会に言及しなくてはならないわけです。これが、この質問をしてくれたメンバーとこのチャプターへの私のアドバイスです。このアドバイスが他の人にも役に立てばと思います。とてもいい質問だと思います。タフな質問です。役に立てば幸いです。大事なのは、明快で、オープンで、正直で、直接的なコミュニケーションです。まず、その人と話をしてください。それから、メンバーシップ委員会に話を持って行ってください。メンバーシップ委員会はその人のところに行って、「対外的な問題があります」と言い、どんな返事が得られるか聞いてください。その返事によって、その人がメンバーとしてふさわしいかどうかを判断します。

その人が退会しない場合、メンバーシップ委員会は荒技を使う必要が出てきます。その人の所属するカテゴリーの明け渡しです。この情報が皆さんの役に立てば幸いです。

【BNI 三重リージョンニュース】

9月19日、名古屋市緑区倫理法人会と BNI がコラボレーションし、講演会と交流会を開催しました。他の異業種交流団体と共催するイベントは非常に有意義な機会でした。BNI の創業者・マイズナー氏も他の交流団体と関わることを推奨しております。

BNI 三重リージョンには他団体で会長や理事長の経験をお持ちの方が複数みえます。その方々のお力も借りながら、同様のイベントを三重県でも開催できればと願っております。

【編集者より】

BNI には様々な業種の方が登録しているので、その仕事内容や扱う商品も異なります。一般的な人間関係なら黙ってやり過ごすこともできるかもしれませんが、メンバー間では仕事内容の不満に関してきちんと話し合う必要が出てきます。個人的に話をすると当事者同士で感情的になってしまうことがあると思われるので、今回の様にメンバーシップ委員会に助けを求め、冷静にサービス改善していくことが最もスムーズに問題が解決するのではないのでしょうか。大事なのは、やはりメンバー間の信頼関係です。お互い気持ちよく仕事できることが最善ですね。