

相手を知り、見えないところをつなぐこと

コミュニケーションとは

ますだ・まりな●大学卒業後に入社。営業職で経験を積み、現在本店の主任を務める。学生時代には学内行事の運営委員を務め、サークル活動でフリーペーパーも制作。そのなかで「一緒に仕事をする人への感謝を忘れず、全員で作り上げる」ことの大切さを学んだという。

松本印刷
営業本部 拠点営業部
増田麻里奈さん

ベースにもつ知識が違うから
難しくもあり、面白くもある

ある日の仕事は、市役所の総務部長との話し合いから始まり、その後ケーキ屋さんでパティシエと、同じ工場では職人さんと打ち合わせ。別の日には、学校の先生と対面してから、シラスを扱う水産加工会社のお話を聞き、イラストを描く個人の方とも連絡を取って。松本印刷の営業である私の仕事は、多様なお客さまと「どのような印刷物を作りたいか」を話し合い、社内のみんなと協力して制作することです。編集者やデザイナー、コピーライター、工場の印刷・加工・発送の担当者など、社内の多くの部署とも関わります。

手掛けているのは、書籍や広報誌、カタログやチラシ、名刺や封筒、アクリル素材やシール素材への印刷などさまざま。お客さまが何を望まれているか、コミュニケーションを取って進めることが欠かせません。

そのやり取りで一つのハードルとなるのが、ベースとしてもつ知識が違うことです。ねじやシラスといったお客さまの専門分野について、私は素人。お客さまが印刷物で何を表現したいのか最初はわかりません。一方で、印刷物の制作についてはお

#誰と、どう関わる仕事か

お客さまと「やりたいこと」を話し合い、社内では「できること」を確認。双方をすり合わせて印刷物を作る

#どんな「隔たり」があるか

仕事で関わる人それぞれが「ベースとして持つ知識の差異」／協働作業における「互いの実情の見えにくさ」

#通じ合えた瞬間

対話によってお客さまの思いが明確になり、社内とも都度確認を取ることで、皆の力を合わせて良いものができた



書籍や広報誌、シールなど作る印刷物はさまざま。ほかに宣伝用のポリの印刷や、ホームページの制作なども手掛けているという。

お客さまが不慣れなことが多く、「とりあえず会社案内を作りたいんだけど」と、内容未定でそこから相談したいという依頼もあるんです。

それだけに心掛けているのは、相手のことを知りたい、と思つて、先入観をもたずに話を聞くことです。「この業界のこの世代の方ならこんな感じを望むのでは」と思い込みで制作を進めると、齟齬が生まれます。

完成イメージがお客さまのなかでまだ漠然としていたら、私からいろいろなと投げかけ、目指すものを一緒に組み立てます。会社案内であれば「何ページぐらいを考えていますか」「どういう層に向けて作りたいですか」「学生に配りますか、取引先への説明で使いますか」など

と。それを踏まえて内容も詰めていきます。すると、お客さまのなかでは「当たり前」になっていることが、外から見れば「新鮮」であることがわかり、今回の印刷物にとどまらず、以降のPRにも活かせるような波及効果が生まれることもあるんですよ。そういうのは、すごく面白いですね。

社内にもアンテナを立てて お客さまの希望に寄り添う

社内の各部署との連携でも、相手をよく知ろうとする姿勢が必要です。編集や印刷、加工はどう行われるのか。「このページ数でこういうデザインや加工で」と、自分ではできると思つてお客さまと話を進め、蓋をあけてみたらできなかった、となれば全員に迷惑をかけてしまいます。

お客さまのリクエストに私たちがうまく応えられないこともあります。紙面のデザイン案に、お客さまから修正の希望があり、直したものに再度修正が入り、そのラリーが何度も続いて…。そうなる原因の一つは、お客さまが望んでいることを私がつかみきれず、制作現場に的確に伝えられていないこと。また、制作で何が難しいかを、お客さまに説明しきれない場合もあります。

だからこそ制作過程では、社内の各部署とお客さまのあいだで「都度、確認」することを大事にします。懸念点は編集者やデザイナー、工場の社員にすぐ確認。お客さまから紙面への要望があれば、なぜそうしたいのか理由も深掘りして聞き、制作陣とも共有。要望に応えきれないならできることを共に考え「この理由で困難で、ただしこの点はこうすれば実現できます」とお客さまの思いに寄り添いつつ実情を伝えます。物事をうやむやのまま進めず、双方の声を届けて相互理解を図るのです。

いいものを作りた い その思いがかみ合うように

口数が少なく、印刷物の制作でうまくいかない経験をしたことがあるお客さまを担当したことがあります。はじめはどうコミュニケーションを取ればいいのか、不安でした。ですが何度かお会いすると、実はご本人のなかでいろいろと考えていらつしやることがあるのだとわかってきました。以前はそれを汲み取ってもらえず堂々巡りになったよう。頭の中にあるものを聞き出そうと努めていくと、とつとつと想いを語ってくださるようになり、印刷物のイ

印刷工場で社員と。現場の作業を知ることに努め、一緒に制作してくれる仲間に「感謝を声に出して伝える」ことも大事にしているという。



メージも固まり、制作陣にスムーズにつなぐことができたんです。架け橋になれてよかった、と思いました。

私の仕事において、コミュニケーションとは、一緒に物事に取り組む相手のことをまず知ろうとし、そのうえで互いの見えないところをつなぐことです。お客さまも私たちも「いいものを作りた」という想いは同じ。でも専門性や見えているものは異なるので、すれ違いが生まれます。だからコミュニケーションを取つて皆の意識をつなぎ、全員が気持ちよく仕事ができるように地ならしをする。互いの力がかみ合い、お客さまが目指していたことを超えるプラスαのものを作ることで、お客さまとも社内のみんなとも「これ、いいですよね!」と喜び合えたときに、一番の嬉しさを感じます。