

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。

増田麻里奈さん
松本印刷 営業本部 拠点営業部



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バティシエと、ね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つて。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、コーピーライター、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。お客様が何を望まれているか、コミュニケーションを取り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様の専門分野について、私は素人。お客様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

お客様と「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「ベースとしてもつ知識の差異」／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

対話によってお客様の想いが明確になり、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。ほかに宣伝用のノボリの印刷や、ホームページの制作なども手掛けているという。

お客様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、お客様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、お客様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、お客様に説明しきれていない場合もあります。

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、私からもいろいろと投げかけ、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

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、加工はどう行わられるのか。「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ってお客様と話を進め、蓋をあけてみたらできなかつた、となれば全員に迷惑をかけてしまいます。

考え方「この理由で困難で、ただし、の点はこうすれば実現できます」とお客様の想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ります。

ページも固まり、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です、と思いました。

□数が少なく、印刷物の制作でうまくいかない経験をされたことのあるお客様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っしゃることがあるのだとわかつきました。以前はそれを汲み取つてもらえず堂々巡りになつたよう。頭の中にいるものを聞き出そうと努力していくと、一つひとつ想いを語つてくださいるようになり、印刷物のい

「…」の方があなみ合いでお客様と一緒に指していたことを超えるプラスαのものを創ることができて、お客様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。

客さまが不慣れなことが多い、「とりあえず会社案内を作りたいんだけれど」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、と思って、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

と。それを踏まえて内容も詰めていきます。すると、お客様のな
かでは「当たり前」になつてること
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。

だからこそ制作過程では、社内の各部署とお客様とのあいだで「精度、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。お客様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

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よう」という想いを大事にしているという。

