テレワークでも部下はこう動かす!

できるリーダーのメール活用術7つのルール

すっかり定着したテレワークだが、リーダーは離れている部下を動かさなければならない。その際、最大のツールである「メール」をうまく活用することは、リーダーに求められる資質のひとつとなってきている。テレワークでも部下を動かすメールのノウハウを、経営コンサルタントの吉田幸弘氏にうかがってみた。

テレワーク導入により、「部下とのコミュニケーションがとりづらい」「部下との関係が悪くなったように思う」という相談がよくあります。そこでポイントとなるのがコミュニケーションの大きなツールである「メール」です。今回は、離れて見えない部下をいかにして動かすか。そんなメールの活用術として7つのルールを提案したいと思います。

ルール1 部下について知っておきたいこと

離れていると何をやっているのかわからないので、つい疑ってしまいます。なので、「以前よりも部下のことをよく知る」必要があるのです。

ポイント①家族

テレワークは家で行う場合がほとんどです。するとズームなどのリモート会議中に子どもが入ってきたりして中断してしまうことがあります。事前に知っていたら、子どもが保育園等に行っている間に会議を設定することができると思います。ですから「ご家族のことを聞いてもいいかな?」と確認しておきましょう。

◉介護する人がいるのか?

◉子どもがいるのなら保育園や幼稚園への送り迎えは何時ごろ?

◉また、ペットはいるのか?

もちろん、こうしたプライベートなことは他言しないよう守りましょう。

ポイント②時間のバイオリズム

部下の中には、朝から馬力が出るタイプがいれば、朝が弱く午後になると調子が出てくるタイプもいるでしょう。コアタイムには集中してもらうためにも、部下の苦手な時間帯にはメールを送らないようにしましょう。

ポイント③フィードバック

部下がどんなフィードバックを好むタイプなのかを把握しておきましょう。叱ると落ち込むのか、奮起するのか。一般に褒められるとうれしいですが、褒められても修正のフィードバックがないと物足りなく感じる人もいます。

叱る場合など、面と向かって「もう、ダメじゃないか」も、メールだと「こういうのは注意するように」となると硬質な感じがします。少し厳しく書きすぎたようならチャットで「こういうところを修正すれば次につながるよ」とフォローするのがいいでしょう。

ルール2 管理しすぎない

メッセージを受け取ったら、即座に返信する「即レス」。これはSNSのマナーのひとつと考えられており、ストレスの要因ともなっているようです。

例えば月曜の午後、EさんとNさんの2人の部下に「今週の4日(金)15時までにA商品の代理店向け販促ポイントをまとめておいてください」とメールを送ったとします。

Eさんは5分もしないうちに「承知しました。期日までにお送りします」と返信メールがありました。

Nさんからは何も来ません。期日までに送ってきたらいいのですが、それまでリーダーは不安です。もしかしたら届いてないのかもしれないと。

こんな場合によくやってしまいがちなのが「1時間以内の返信」をルール化してしまうことです。これは「管理しすぎ」と部下に思われ、部下のプレッシャーが増し、仕事の効率を悪くさせてしまいます。

企画書をまとめているときなど、考え始めたら2時間や3時間なんてあっという間に過ぎてしまいます。そこに1時間以内の返信ルールがあったら気になって集中できません。

ルール化するのなら1日に3回。例えばメールを送った当日と翌日の10時30分、14時30分、18時のいずれかに返信してもらうのです。

ルール3 「性弱説」で仕組みを考える

監視ツールを使うのも考えものです。例えばPCの操作ログを解析して、業務と無関係なネット閲覧していないか、私用のメールをしていないかを調べるソフトがあります。これらを使うということは「サボっているのではないか」という性悪説がもとになっています。

そこで最近注目されている「性弱説」です。「人はもともと弱いからサボってしまう」というものです。でも、だからといってサボってもいいのではありません。

性悪説だと「サボらせないように徹底管理」を行うので、サボりはなくなってもどこか信頼されていないと部下はやる気をなくしていきます。

性善説だと「サボらないと信じている」のですが、サボり癖のある部下は本当にサボってしまい、リーダーはただのお人好しになるかもしれません。

性弱説だと「サボれる時間を設け