

行動管理マニュアル

目 次

1. 何故、行動管理が必要か	541
2. 何を行動管理するのか	541
3. 行動パターンの定型化・標準化	541
4. 行動管理上のマネジメントの要点	543
5. 営業同行による指導・育成	543
6. 一日行動管理が基本	544
7. 行動の評価	546

1. 何故、行動管理が必要か

- (1) 自部門の業績に責任を持つため。
- (2) 部下を育成・指導・統率するため。
- (3) 得意先・仕入先との信頼の絆をつくるため。
- (4) 企業の行かんとする方向を見失わず判断をするため。
- (5) 組織の活性化と人・物・金の管理を行なうため。
- (6) 問題解決を行なうため。

2. 何を、行動管理するのか

- (1) 業績の進捗チェック・コントロール。
- (2) 決定事項（指示・連絡）の実施状況。
- (3) 臨店行動。
- (4) 拠点監督・指導。
- (5) 得意先・仕入先訪問。
- (6) 営業同行による指導・育成。
- (7) 会議並びに上司への報告。

これらの現状をつねに把握し、必要な対策を提示し、自らがまたは部下を指揮・統率して企業目的を達成して行くためには、マネージャー自らの「行動管理」が必要である。

それも、その職責に応じた役割を全うすることが大切であり、月間・週間・毎日の行動に加えて経営幹部として、先行・先見・先手の行動パターンを習慣化することが重要である。

3. 行動パターンの定型化・標準化

成果は行動の積み重ねであるが、その行動が思いつきであったり、衝動的であったり、また他因するものに振りまわされるものであってはならない。

特に、「やらねばならない事」と「やったほうが良い事」については、『やらざるを得ないシステム』をもって習慣化することが大切である。

そのためにも、行動のパターンを定型化し、標準化することが大切である。

- (1) 行動パターンの定型化
 - ① やらねばならない業務は何かを明確にする。（定款業務は何か）
 - ② その目的は何か。（目標の設定）
 - ③ そのための期間、期限、頻度は。
 - ④ 月間、週間、毎日の計画は。
 - ⑤ 実行、実施状況はどうか。