

# MR時代の苦い経験を糧に 相手の思い、ニーズくみ取る

(1ページから続く)

それは新人MR時代に遡る。担当医から「お前は何も分かっていない。来ないでほしい」と通告されたことがあった。通告後、竹川さんは、当時の上司から「担当医はどんな患者さんを受け持ち、どんな情報を必要としているのか」と聞かれたが、何も答えられなかった。「当時、コミュニケーション力には自信を持っていました。この仕事を選んだのも、それが理由です。しかし当時、周辺医療機関への影響の大きい病院担当としてプレッシャーを感じ、製品の採用や処方を増やしてもらうためにはキーメッセージを伝えなければと、余裕がなかったのです。先生の受け持つ患者さんのことや困りごとはフォー

カスしていませんでした。つまり自分勝手なことをしていたのです。そこから学んだのが、相手が何を思い、どんなニーズを抱えているのかを知り、その上でコミュニケーションをする、ということでした」

一連の経験が、異動後の活動に生きたという。16年に異動したコミュニケーション担当には社内公募に自ら手を挙げた。「自分の強みを生かせ、さらに伸ばせる」と考えたからだ。



モットーは「とにかく挑戦してみる」「謙虚な気持ちを持つ」

## 社員の声聞く社長に感銘 「挑戦」と「謙虚」がモットー

最も大きな仕事は、18年2月に新社長にポール・リレット氏が就任した時、社内広報で担当していた「チェンジマネジメント」。新社長を迎え、社員には日本のカルチャーを理解してもらえるのか、一方的にグローバル戦略を下してくるのではないかと不安が生じていたという。

リレット社長がまず行ったことは、社員の声を聞くこと。困っていることは何か、いまGSKは何を

すべきか、自身が社長だったら何をするのかなど、1回約10人、1時間、それを約40回、計約400人の社員から聞き取りをしていったという。目の当たりにした竹川さんは「リーダーは、方針はこうだ！と一方的に下すのではなく、現場の声に耳を傾け、対応していくことが重要だと理解しました」と話す。

そこから生まれたのが毎月の全社集会。2000人以上の社員が参加する。1時間のうち社長が話すのは15分程度、あとは社員が意見を述べる構成。とはいえ、当初は意見がなかなか出ない。その沈黙に、社長は口を挟まなかった。ようやく半年くらい過ぎたところから意見が出始め、次第に一気に10人、20人と手が挙がるようになったという。竹川さんは「社員の声上がるまで待ち、上がった意見は聞くという姿勢を示し続けたことで信頼が生まれていったと思います」と振り返る。

さらに月2回、社長と社員がコーヒーを片手に1時間程度、気軽に話し合う「コーヒー・ウィズ・ポール」という場も設けた。社員の悩みを聞

いては、すぐアクションする姿勢に社員が理解を示し、今年年200～300人が参加するという。それまでの間、出席者が所属チームと会の内容をシェアすることを促すなどし、参加機運を高めていった。

一連の取り組みを竹川さんがリードしてチームでサポートした。

竹川さんのモットーは「とにかく挑戦してみる」「謙虚な気持ちを持つ」。挑戦と謙虚という一見、相反する姿勢も一連の話を聞くと頷ける。

現場が培ってきたカルチャーを尊重しつつ、現場の声に耳を傾け、判断し、新たなチャレンジをスタートさせる。「傾聴し、自身の弱みや誤りも率直に話し、自ら正す姿勢も含めて共有していくことが、これからのリーダーに求められることではないか。経験からそう考えています。それはGSKのカルチャーになっていると思います」と、竹川さんは力を込める。

そして自身の今後について、こう話した。「シンプルに、色々なことにチャレンジしたい。チャンスが与えられれば、それには『イエス!』と答えたい」

【休日の過ごし方】毎週土曜日に長男(5歳)の水泳教室に行き、一緒に泳ぐ。長男が0歳の時から一緒に通う。「初めは水に入るのも泣いて嫌がっていたのが、数カ月たつと泣くこともなくなり、1年もたつと自分から水に飛び込むようになりました。人の成長を間近に見られる貴重な体験。一方で、果たして自分は成長しているのかと、自省の機会にもなっています(笑)」(竹川さん)



世界のGSKから集まった社員40人が参加して、途上国の子供たちを支援するチャリティ活動「Trek for Kids」に参加し、アフリカのエチオピア最高峰ラス・ダシャン山(4550m)に登頂(後列右から2人目)。その国の子供たちに窮状を知ってほしいと寄付を募る活動。患者さんのため、そして世界の困っている人たちのために、私たちは働いているという目的意識がより明確になった経験だという

薬学生のための求人情報サイト

プレOPEN中! 先行登録受付

ファーマーネット 2023&2024

病院求人件数 No.1 ナンバーワン!

全国の病院・薬局を300件以上掲載!

<https://www.pha-net.jp/>

ファーマーネット 検索

今すぐ登録!

HUMAN NETWORK 株式会社ユニヴ UNIV CO.,INC. <https://www.univ.co.jp>

大坂本社 〒530-0047 大坂市北区西天満 3-4-15 公冠ビル 2F TEL: 06-6361-3601  
東京支社 〒107-0052 東京都港区赤坂 3-2-2 日総第 24ビル 7F TEL: 03-5549-2420

名古屋支社 〒450-0003 名古屋市中村区名駅南 1-23-14 ISE 名古屋ビル 7F TEL: 052-533-0361  
九州支社 〒810-0001 福岡市中央区天神 4-6-7 天神クリスタルビル 14F TEL: 092-721-1027