2017-05-01

**陳如月**

**試著在企業內部使用SNS**

當今善用社群網路服務 (Social Network Service，簡稱SNS，亦稱社群網站)的企業增加了，可以直接寄信給客戶或一般民眾。這樣的趨勢在企業內部也一樣，利用SNS讓經營階層對員工說話，或是員工同僚可以交流的企業增加了。

或許有不少人認為「SNS和公司的文化不合」，或「SNS是私人使用的東西，不適合商務」。然而，觀察最近的風潮，出現了組合SNS和其他的溝通手法而提升成果的組織，確定SNS可當作企業內部的一種溝通方式。

不要跟不上時代潮流，首先要使用看看。

**為何要使用SNS**

SNS的一大特色是群組化，群組成員在同一網頁上交換意見。對於貼文回覆「讚！」全部都被刊在網頁上，群組成員可以分享。如果透過電子郵件把這個寄出去，收件匣很快就滿了，而且電子郵件必須開機閱讀。SNS則是所有的資訊都顯示在同一網頁上。

MR對業務經理的報告如果應用SNS，將會更方便、更實用。為了「開拓哪一家醫院新客戶」、「哪個醫師有異動了」等的資訊幫助業務單位所有成員，將所有資訊彙整在一個網頁上，全體人員就容易存取。

和醫師的訪談有成果時也用SNS報告，看到這報告的業務經理或同事按「讚！」或者回信，互相稱讚的話，大家可以共享成就感和喜悅。不用等待一個月一次的會議，及時的報告和稱讚對於忙碌而常常無法齊聚一堂的成員可以營造一體感。

如果使用SNS，可以跨越組織的藩籬，並且加深彼此的連結。MR不只在業務單位，也要和公司的醫學事務專員(Medical Science Liaison，簡稱MSL) ，或是研發單位等其他部門的同事溝通，因此，按照醫療機構的負責人員群組化，可以在同一網頁共享儲存的資訊。

若是負責人員有異動，只要把新成員加入群組裡，接替的人看網頁就可以知道整個來龍去脈，交接更容易。透過各負責人員累積在同一網頁的東西，部門之間的障礙減低，彼此間的距離更加接近。

根據SNS的不同，附有視訊/語音會議功能和畫面共享功能。如果充分利用，無論在哪裡都可以參加會議，就可以消除移動到會議地點的負擔。如果月初的會議在營業辦公室舉行，月中的會議就試著使用SNS。那樣的話，出差地點遠離營業辦公室的MR也變得容易參加。

公司內部充分利用SNS的企業中，使用SNS的聊天功能比電話更頻繁，已被確定是一種溝通工具。使用聊天功能，透過文字和視訊讓溝通變即時，利用畫面共享功能，可以邊看同樣的畫面邊進行工作。此外，使用SNS當場傳遞和共享資訊，因此會議次數減少，達到了降低成本和節省時間。

那麼，我們應該如何推廣SNS的使用呢？首先，別再碎碎念，就在小的群組試用。以營業辦事處的規模做分組是適當的人數。因為在MR業務中的SNS的親和力較高，首先試著讓業務經理和MR在SNS的網頁上做溝通吧。

製作「活動報告」的網頁，讓每個MR把日報張貼在那裡，把業務經理和各MR之間來往的電子郵件彙整到一個網頁裡。業務經理如果去看那個網頁，就能掌握所有人員的活動。對於某些MR的優異活動，如果業務經理按「讚!」，可以分享給大家。此外，如果也能分享業務經理給予的建議，其他的MR也可以參考。

**享受小工具也是必要**

當業務經理給予全體成員指示時，寫入「業務指示」的網頁上，如果有任何問題可以發表在那裡。把指示彙整到網頁上，MR不再需要查尋埋藏的文件，也能一覽過去的指示。像這樣，當一個團隊領導者使用SNS的話，成員就會習慣使用它，越是習慣使用的方便性就越會利用它。

如果想擴大群組規模到區域或是整個營業處，最好是用專案逐步進行。首先，有組織地，基於地區業務經理或是營業處長的承諾設立秘書處推廣SNS的使用。從各營業辦事處選拔秘書處的成員，並且設計員工溝通計劃。

最好是一開始就進行培訓和召開研討會。如果公司內部的次團體活動或是有相同興趣的人的集會等業務以外的交流也使用SNS，將可以順利導入。

※　　　※　　　※

公司內部溝通是競爭優勢的泉源，需要經常持續改善。無論如何讓我們嘗試新的溝通工具，挑戰新的技術吧。切記，不要太急，嘗試去使用，享受它的便利性。

–End–