

私たちの道

MCWAYを感じる

入社直後に肌で感じたお客さまからの信頼とMCのあり方

1. 出来事

- ・アサインしていただいたお客さまとの初面談
経営改善にてご支援中
- ・通常面談時参加者：専務、奥様。今回の面談時参加者：会長・社長、専務、奥様
普段とは違い家族総出での面談
面談開始時から重たい雰囲気
- ・面談開始後
専務より「来月には資金ショートを起こしてしまう。会社を存続するか、廃業するか、みらいさんの考えを聞きたい」「相談できるのはみらいさんしかいない」と話された。MCとして資金繰り管理を支援しているものの、B/Sの現預金が実際の現金残高と大きく異なっていた
- ・先輩メンバーより
「今から一緒に解決策を考えましょう」と現状把握からおこない、「選択肢を提示し、何が最善の結果になるか」を議論
→面談途中で、MA視点からMA専門メンバーの参加
- ・面談での結論
止められる支出を止め、その間に遊休地の売却やMA、廃業を検討。
現在は資金繰り管理を行い、経営改善を続けている

2. その場で感じたこと

- ・お客さまとの初面談で衝撃的な面談であったのと同時に、「お客さまからの信頼感」、「先輩メンバーの冷静な対応力」、「チームで支援する姿」を肌で感じる事が出来た
→先輩メンバーが築いてきたお客さまからの信頼
→チームコンサルティング
- ・その場で何もすることのできなかった自分の無力さも実感した
→「お客さまの力になるためには早く成長しなければ」

3. この経験から活かしていきたいこと

- ・信頼関係を築くために、常に「お客さまのために」を考え、熱意、誠実さを持つこと
- ・お客さまの課題解決には「自分一人」では出来ないことを理解し、どんな「知識や力」が必要か考えられる力をつけること
- ・「成長」と一概にとらえずに、どんなことが出来るか、お客さまにはどんなことを提供したいかを考えることで成長に繋がっていく