

私たちの道

MCWAYを感じる

～お客さまに寄り添うということ～

1.A 社への貢献

- ・不動産業界のお客さまへの3回のプロジェクト実施
 - 参加メンバー一人ひとりが組織を良くしようと動けば、必ず会社は良くなる
 - 各参加メンバーとの密なコミュニケーション
 - 自分の価値は参加メンバーに「気づいて」もらうこと
- ・結果として社長や専務から高い評価を得られた
 - 参加メンバーも引き続き研修内容を意識して活動している
 - 社長からも「参加メンバーの視座が高い発言が増えてきた」との評価あり

2. 提案を行って痛感したこと

A社へ継続してプロジェクトを提案も...

- ・社長の興味は別のところにあり
 - 長期的な会社、組織づくりの重要性を理解してもらえず
 - 短期的な売上向上に向けて何をするのかの議論から脱却できず

◎MCWAYにある「期待を超える」提案とは

お客さまの将来を見据えて、組織づくりの観点だけではなく、全体的に課題を捉え、さらに長期的・短期的な視点を交えたうえで提案をすること。一言で言うと、「うちの会社のことわかってくれているね」と感動してもらえるかどうか。

今回の失敗は、自分なりにお客さまについてわかったふりをしており、自分よがりの長期的な目線だけで提案をしており、短期的な課題を解決したいという想いへの寄り添いが足りなかった。

3. 今後に向けて

まずは、お客さまにヒアリングを行い、課題感をすり合わせる必要がある。

そして、今まで持っていた重要度という指標と、今後は時間軸も含めて解決策を示していく。

コンサルタントとして、言われたことを解決するだけではなく、お客さまが気づいていない領域まで目を向けられるのが自分たちの価値であることを認識すること。

→先方の感動を生み、期待を超えることができる。