

私たちの道

MCWAYを感じる

～ 私たちの価値とは何か～

1. お客様の言葉から考える

- ・ A 社社長:「みらいさんなら、ウチのこと良く分かっているし、〇〇もちょっと手伝ってよ」
→ 〇〇は専門ではないし、世の中には実績のある専門コンサルもあるけど...
- ・ B 社社長:「いつもくだらない相談に乗ってくれてありがとう。助かるよ。」
→ 話を聞いて自分ならこうしますと意見を伝えただけ。専門的な見解を求められているわけでもないし、大したことはしていない。当たり前のことだけど...

2. 言葉からの気付き

A 社社長

- ・ 会社の事業内容はホームページを見たり、少し話を聞くことで把握できるし、財務情報も見ることができる。
ただし、その会社が持つ文化・風土、歴史、経営者の想い、働く人たちの志...は、実際に見聞きし、体感しなければ一朝一夕に理解することはできない。
→ 「真に会社を理解していること」自体が価値となって「差積化」につながっている

B 社社長

- ・ 社長がちょっと迷ったときに、さっと話を聞き、結果的にそっと背中を押しただけ。
 - ・ みらいのスタイルとしてお客様に「寄り添う」ことが基本。
→ 「当たり前のこと」が実は価値になっていることも。
- 専門サービスを越えたところでの、寄り添っていることに価値を感じてもらっている

3. これから

- ① もちろん漫然と長い付き合いをしたからといって、価値(実感価値)につながるわけではない。
常に“(私たちの)提供価値” <“(お客様の)実感価値” となっているかに注意。
同じやり方、同じサービスの提供だけでは、すぐに陳腐化。自分たちが変わらなければならない。
- ② 自分たち自身が、価値に気付いているか。その価値を認識して行動できているか。
まずは自分たちの価値を認識しないと適切な行動はできない。
(もちろんその価値に、胡坐をかくのは NG)
→ お客様に、「寄り添っていることでの安心感」という価値を感じ続けてもらうため、新しい行動し続けていく。