

# 私たちの道

## MCWAYを感じる

### お客様の立場に立って考える

#### 1. 信頼を得られていないことに対する言い訳

- 日々のご支援の中で、お客さまからの問い合わせに対し回答をしてもあまり納得がいかないような反応をされていると感じることが多かった。
- 担当が変わって日が浅いことや、経験不足、専門知識不足等を理由にして、お客さまから信頼を得られていないことを、今は仕方がないことだと思いつもっていた。
- 私自身は何をしなければならぬのかという視点でしか考えられていなかった。

#### 2. お客様の課題を把握する

～気づきのきっかけ～

専門用語の意味についてご質問を受け、細かいところまで説明してもお客さまは納得していなかった。

そこで何のために質問したのかを深掘りすると、目的は上司に概要を説明するためであり、用語の深い意味を理解したいわけではなかった。

- 自分が知っていることや知ってほしいことを伝えるのはただの自己満足であり、お客様の立場に立って考えられていないことに気づいた。
- お客様のそれぞれの立場で、お客さまが次に何をすべきなのかをクリアにする必要がある。  
お客さまの置かれた状況(社内での上司との関係なども含め)をなるべく理解して、直近で次にすべきことは○○です、というところまでお伝えすることで、お客さまが次の行動に移りやすい。

→ お客様の立場に立った考え方を意識してコミュニケーションをとることで、気軽に相談を頂けるような関係性を構築できた。専門性を深めることをおろそかにせず、今後もこの意識を持ち続けていきたい。