

# 私たちの道

## MCWAYを感じる

### 営業経験による気づきと、 改めて心がけたいこと

## 1. 営業活動（ヒアリングと本提案）でメインスピーカーを担当

- ①提案前ヒアリングでは、事前にトークスクリプトを用意し、相手の想定回答も検討。  
→スクリプトどおりに進めたが、なかなか深掘りできず、表面的なことしか聞き出せなかった。
- ②取締役から「現管理職は求めることが出来ていない」と発言あり。事前に、“管理職に求めることをやってもらうためには...”という資料を用意していたので、ちょうどあうと思い、MCの組織づくり支援の特徴を交えながら説明。  
→結果、取締役には響かず、自分がただ5分話すだけの時間だった。
- ③本提案では、前回のヒアリング(ありがたい姿や課題など)を振り返ったうえで、研修案を紹介。何度か「違和感はありませんか?」と聞いたが、「ありません、大丈夫です!」と返答いただく。  
→その後、PMが対応すると、ありがたい姿の認識相違があることが判明。これまでも研修は実施していて、今回の研修によってどのような変化があるのか、あまりイメージできないなど意見をいただく。

## 2. 気づき

- ①「同じ風景」を見ても「人によって見えるもの」は違う。
  - ・自分の中でつながりがあると思った事柄が、相手にとってもつながるとは限らない。
  - ・相手の発言を自分の解釈で認識し、理解した気になっている。
  - ・少しの発言から全てわかった気になっている。
- ②「お客さまは何を欲しいか」を常に考える。
  - ・“うまく説明しよう”としている。
  - ・お客さまは資料の説明をしてほしいわけではない。
- ③相手から「相手の思い」を聞き出す。
  - ・スクリプトどおりの型ハマった質問では、相手との対話にならない。
  - ・相手の発言の背景まで考えながら、話を聴けていない。

## 3. お客さま対応で心がけること

- ・まずは、質問の型やスクリプトに頼りすぎず、相手の話をしっかり聴く。
- ・相手の考えや思いなどの事実をとらえる。
- ・“お客さまの力になりたい”という思いをもとに、自分の考えを相手に伝え、“対話”する。