

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

お客さまの目指すものの実現を支援する

1. お客さまご支援を通じた経験（人事制度策定 / 評価者研修）

半年間の人事制度構築支援から、構築後の評価者研修までのすべての場面に関与した初めての案件

◎お客さまの「想い」に触れる体験

- ・人事制度構築というお客さまにとって初めての経験のなか、事務局メンバーも「何をしたらいいか」「どうなっていくのか」が不明確な状態で、率直な不安なども伺う。
- ・インタビューや定例打合せで時間をかけて対話を重ねるなかで、本当に実現したいもの（頑張っている職員をその頑張りに見合った形で評価したい、育ってほしい）を伺う。そのうえで、どうしたらお客さまの想いを実現できるのか、どのようなやり方であれば職員に受け止めてもらえるかを事務局メンバー・MC とで検討し、制度構築をおこなった。
- ・これまでの関わりや伺った想いを元に、どうしたらその実現につながるか？という視点で評価者研修を企画・実施。終了後、お客さまから「とても分かりやすかった、やることが見えてきた」というお言葉をいただいた。

2. 気づきと今後に活かしたい点

- ・お客さまの想いに触れ、お客さまの见ているものを見るには対話の量・質が重要と実感。
 - 対話の「量」が質を高めることにもつながる（共通言語の構築・目的意識の共有）。
 - 不安や悩みも含めた想いの受け止め・共感が、自分自身の行動の変化にもつながる。
 - 伺った想いから「どうしたらお客さまが目指す未来の実現に近づけるか」「どうしたら不安感を軽減できるか」という意識がより強くなった。
- ・想いに共感していることが伝わることで、相手との関係性にも変化が生まれる。
- ・お客さまの実現したい「未来」を伺ったうえで、「今」何が必要かという時間軸・環境の変化も意識して行動・実現へつなげていく。