

# 私たちの道

## MCWAYを感じる

### 入社後に感じた前職（サービス業）との違い

#### 1. 入社後に感じた前職（サービス業）との違い

- ・お客さま担当者としての自覚を持ち、何事も自分事として捉えること  
ただの“チームの一員”ではなく、担当者として責任があることを実感
  - ・プロフェッショナルとしての責任意識  
お客さまの意見を鵜呑みにせず、自分で判断することが必要
  - ・お客さまの関心を長期的な視点で考えるということ  
その場限りの希望をそのまま叶えるのではなく、長い目でお客さまのことを考え、時にはお客さまにとって耳の痛い発言をすることも必要
- 先輩方が築いてきた信頼を壊してしまうのが怖く、発言できなくなってしまった

#### 2. お客さまとの対話を続けることで得た気づき

- ・お客さまの目線に立ち、習熟度や関心によって伝え方を工夫すること  
未経験で専門家よりむしろお客さまの視点に近いことを、恥ではなく強みだと捉えることで、お客さまの考えを想像しやすくなった
  - ・お客さまの何気ない発言から意図を読み解き、ご支援に繋げること  
前職で培った相手を観察して察する経験を活かすことができた
  - ・自分事として向き合うことで、成長のスピードが加速すること  
お客さまの質問や課題に対して、分からなくても試行錯誤して自分なりのアウトプットを出してみる。そのうえでPMにいただくレビューと照らし合わせることで、成長が加速することを実感
- 知識や経験以上に足りていなかったのはプロフェッショナルとしての意識や覚悟  
→お客さまとの対話の量や質が変わり、信頼して任せさせていただけるようになった

#### 3. これから取り組んでいくこと

- ・お客さまの期待に応えるために、専門家としての知識を身に付けること
- ・発言・表情・仕草からお客さまの性質や心情を読み取り、よりそうこと
- ・何事も自分事として向き合い、チームコンサルティングに貢献すること