

私たちの道

MCWAYを感じる

自分はどこを向いて仕事をしているか？

1. 出来事

- ・資料レビューの際、「プロジェクトマネージャーがイメージするアウトプットと相違ないか？」を確認していた
- ・それに対しプロジェクトマネージャーから「お客さま視点で仕事ができているか？」と問われた
- ・また、別の社内打ち合わせでは、プロジェクトマネージャーの制度設計に関する論理的ではない部分を含む考え方に納得ができなかった
- ・プロジェクトマネージャーに意図を尋ねると、お客さまの組織文化や現場の納得感、実行可能性など、論理だけでなく現場の肌感覚も含めて物事を考えていることを知った

2. 感じたこと

- ・経験や知識の不足から、自分のアウトプットに自信が持てず、「プロジェクトマネージャーの描くものと相違がないか」を品質の物差しにしていた
→結果的に「社内での正解」を基準に仕事をするスタイルになっていたと気づく
- ・また、自分は「論理的で整合性のとれたもの」をよしとする傾向がある
- ・しかし、制度設計においてはお客さまの価値観や判断軸に照らしあわせて合理性よりも納得感や感情が重視されることもある
→最初はその違いに違和感を覚えたが、よく考えるとそれも「自分の正しさ」に固執していたと気づく

3. 学び

- ・仕事の品質を決める基準は、「社内での正解」でも「自分の正しさ」でもなく、「深いお客さま理解」である
- ・深いお客さま理解に基づき、そこにコンサルタントとしての視点を加え、ともに最適な解を探す姿勢が「お客さまにとってのよい支援」に繋がっていく
- ・現在意識している問い：
「このお客さまだったらどう感じるか？」
「このお客さまは何をよしとするのか？」
「このお客さまにとって何が最善か？」