

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

～ 期待ギャップから契約更新への道 ～

1. 期待ギャップが発生

- ・お客さまとの間に期待ギャップの発生
 - MC が提供したいこととお客さまが当時求めていたこととにギャップ
 - 「コンサルティングの効果が実感できない」という非常に厳しい言葉を頂戴した。
- ・MC では、4 カ月ほど経過しお客さまの会社の内情が見えてきたときに、当初契約時の内容をそのまま実行することは効果的ではないと判断していた。
- ・先方側では、時の経過（会社の動き）とともに期待することが変わってきていた。
 - MC が提供したいことは気づき
 - お客さまが求められていたのは、直接的に利益がでるアドバイス
- ・当初の合意と時の経過による意識変化のギャップを拾いあげることができなかったことが要因

2. 期待ギャップからの変化

- ・自身の変化 :1 自己満足の場にはいけない
 - 2 共感力を常に研ぎ澄ませる
 - 3 タイムリーなコミュニケーションを意識
 - 4 強い危機意識と責任感
 - ・お客さまの変化 :1 面談時以外でのコミュニケーション増加
 - 2 会社で起こっている出来事を積極的に共有
- 頼りにしているというコメントを頂戴するようになった。

3. お客さまとの信頼関係

- ・期待ギャップから信頼関係を築くという流れを経験し、対応する者それぞれがそれぞれの役割を担い、お客さまの期待に応えていると実感。
 - 個人的信頼：話しやすい雰囲気・共感する力の発揮
 - 専門的信頼：専門性の高い知識の提供
 - 構造的信頼：組織内の役割をチーム内で認識し分担
- これらがそろったからこそ、良好な関係を構築できたと感じている。
- ・契約更新の時期を迎え、現在はお客さまに新たなご支援を提案。
 - 組織再編（組織設計：FBS から）⇒次は利益管理（在庫管理：BCS へ）を提案。
 - お客さまと壁があるときには踏み込ませて貰えなかった領域も、信頼関係を構築した後は先方にも真意と熱意が通じ MC に任せてくれるようになった。
 - ・信頼関係は安心感に繋がっている。1社でも多く『MC なら任せられる』と言ってもらえるよう努力をし続けたい。