

# 私たちの道

## MCWAYを感じる

今日お客様と「対話」できること  
～生涯お客さま化について考える～

### 1. お客さまからの声・関わり

- ・約15年前に再生案件で関与開始し、業績回復したお客さま  
→「事業承継は、MCにお願いすることに決めている」
- ・金融機関から転籍された社長  
→銀行時代からの深いつながり ... お悩み事があった際にはお声がけをいただく

### 2. なぜ、お客さまがMCとの関係を大切に思ってくくださるのか？

- ・必ず聴いてくれる・提案してくれる・ヒントをくれる ... 安心感(ベース)
- ・課題、困り事を解決した ... 感謝(短期的)  
→2つの要因で信頼感に繋がる
- ・一緒に苦労して、乗り越えた経験 ... 思い入れ(長期的)  
→お客さまとMCがお互いの思いに共感することが生涯お客さま化に繋がる

### 3. 今日お客さまと「対話」できる場

- (過去) 今まで担当者やMCメンバーが築いてきてくれた信頼
  - (現在) お客さまからの信頼に繋がる1日にできているか  
コロナによる環境変化の中で、お客さまと共に乗り越えるべきテーマは山積している  
→お客さまとの関係性を深めるには好機と捉える
  - (未来) お客さまの長期的な課題や将来を考えるきっかけをつくり、お客さまとMCの「未来」を創る仕事ができているか
- 現在・未来のお客さまとの関係性について日々自問自答し、将来を想像しながら、今日の行動に結び付けていきたい。