

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

～ 目線の大切さ ～

1. 最近の事例から

- ・お客さまとの話で：「A 課長は優秀で仕事も早いんだけど、すぐに周りトラブルを起こすんだよね」
⇒確かに A さんは資料も早いけど、ちょっと方向性を修正するだけでも説得が大変…。
A さんは過去の成功体験もあって、自分が正しいと思いついてるフシがある。
- ・採用面接にて：「御社に入社した場合、どういった仕事ができますか？やらしてもらえますか？」
⇒少し違和感。自分の経験を活かして、何がやりたくて会社にどんな貢献ができるか、が聞きたい…。
- ・家庭のなかで：「ゴミ出し、やっといたよー」
⇒(妻)「キッチンのゴミ集めてないし…。ゴミ袋セットしてないし…。見えるところだけやったのね…。」

2. 基本中の基本

- ・3つの事例で共通すること = 自分目線で物事を考えている、ということ。
 - ・頭の中で理解していても、忙しさ等を理由にして、自分目線で考えてしまいがち。
 - ・相手の目線に立って考えられないと、お客さまのニーズなど汲み取れるはずもない。
 - ・どんな専門スキルよりも、基本であり一番大切なこと。

3. そのうえで大切な俯瞰力 ~3つの目~

- ・言うまでもなく「変化」「流れ」が激しい時代。「当たり前」が「当たり前」でなくなる日がすぐにやってくる。今は「正解」でも、3年後は「不正解」？
 - ・お客さまが何を考え、何を求めているのか、どこに向かおうとしているのか、潜在的なニーズを汲み取る力は今まで以上に必要。
 - ・まずは、相手と同じ目線に立って共感するところからスタート。
⇒相手の目線に立った時に見える景色をまず知ること、想像すること。
 - ・そのうえで、全体を見て、細部を見つめ、流れを見極めることが大切。
⇒自分目線で考えると、「流れ」を読み違えたり、「こっちに流れるはず」という思い込みが発生。