

私たちの道

MCWAYを感じる

～適切な「期待と合意」とは～

1. 期待、合意とは何か

- ・期待: お客さまが MC に求めるもの、MC を選んでくれた理由 (=UVP)、支援で得たいもの等
 - ・合意: 方向性 (ゴール)、進め方、成果物など、先方の期待とすり合わせて認識を一致させること
 - ・期待と合意が形成できていない場合
- 期待ギャップが生まれる (× 期待を超える支援)
- 方向性の途中変更、成果物の修正など作業の手戻り (× 高密度ワーク)

2. 失敗事例

- ・ BPO 支援の A 社
 - ・ 支援範囲についての確認を受け、ZOOM 等での説明を通して解消を図るが、納得を得られず
 - ・ 先方社内には作業担当者が複数名いるため、「詳細な作業分担表 (仕様書)」を求めている (反省) 何を期待しているのか、明確なゴールを設定せずに問題解決に動いたこと
- ・ BPR 支援の O 社
 - ・ 人事周りの BPR として調査をスタートしたが、調査中に労働法周りの相談が多数あった
 - ・ 先方は BPR に法遵守の観点での調査も含まれると認識していた (反省) 提案の段階で BPR の支援スコープが正確に伝え切れていなかったこと
- ・ 社内での作業指示
 - ・ 作成や対応を依頼したもの、依頼されたもの → 成果物のイメージが違っていた (反省) 曖昧な作業指示をしたこと、漠然とした指示で作業をスタートしたこと

3. 常に意識すべきこと

- ・ 期待を確認し、成果 (ゴール) を合意すること → コンサルタントとしては当然やっているものだが ...
- ・ 適切な「期待と合意」ができているのか?
 - ・ 漠然とした状態の「期待」ではなく、解像度を上げた「期待」を確認すること
 - ・ ゴール、支援方法など、説明が伝わった (× 伝えた) 状態での合意を得ること
- ・ 些細なズレを感じたときには、改めて何を求められているのか、何がゴールなのかを確認し、都度修正する
- ・ 曖昧さを取り除くことにより、「期待を超える支援」が可能となり、「高密度ワーク」へ寄与するものとなる