

# 私たちの道

## MC WAYを感じる

### ～ 問題の根幹を意識する ～

## 1. 事例より

- ・ BPR 支援の A 社  
HR 系のシステムを一式導入しているが、全く活用できていないと相談を受ける  
BPR の調査に入ったところ、担当者が他責思考であり、改善意識がないタイプだと分かる
- ・ BPO 支援の B 社  
HR 系のシステムを一式導入しているが、設定内容に不備があり、毎月トラブルを抱えているため、月次の運用が固まらなると相談を受ける  
現状インタビューをしたところ、担当者が職務分掌を超えた動きをしており、常に逼迫している  
また、担当者本人のスキルにも課題がある(システム理解の度合いが低い)

## 2. 事例から考えること

- ・先方が着目している課題 → システムの運用ができていない(表層的に見えていること、事象)
- ・ただし、本当の問題は別のところから派生している状態
- ・このままシステムの運用を整理・改修しても、それを利用する人間が改善しないと全く意味がない  
→A 社:社長も課題の認識あり、総務部メンバーの意識改善を提言、また新規採用を進めている  
→B 社:職務分掌の整理、新入社員(SE 経験)の教育による社内体制構築を目標としつつ、既存の BPO 支援範囲の有効性について、先方と検討中

## 3. 支援において意識すべきこと

- ・困っている問題の真因が何かを考える  
お客さまが考える「問題」をそのまま捉えて改善に動くのではなく、全体を俯瞰して考える  
ボトルネックとなる真因を探ることを意識する
- ・未来に繋がる支援を行うこと  
目先の改善に走ることは簡単だが、表面だけ直しても意味がない  
言いにくいことも伝えた上で一緒に改善していく → 生涯お客さまに繋がる支援
- ・MC グループだからこそ、目先の支援ではなく、広い視野での提案・実行ができる  
→ MC の UVP(Unique Value Proposition)