

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

お客様の成功は機能的価値だけでは実現しない

1. 支援内容

- ・ 人事制度案件で現状分析なし、設計・シミュレーションの依頼をされる
- ・ 6社分を依頼されたこともあり作業量多い、機能的価値を徹底的に高めることを目標に

2. お客様の価値とのギャップ

- ・ 当初の依頼どおり、設計・シミュレーションを実施、経営報告へ
- ・ 経営者より「ウチのことをもっと知って設計してほしい」と厳しいお言葉をいただく

3. 私の感情(当初)

- ・ 現状分析なし、設計・シミュレーションの依頼からはずれた「お客さまを知って設計？」
- ・ その日は機能的価値で頭がいっぱいで、経営者の言葉を素直に受け取れなかった

4. 担当部長から連絡

- ・ 担当部長より「ゴメンね、現状分析なしでお願いしたのに内部のことはわからないよね。これからなるべくウチを知ってもらえるために情報を開示するね」と仰っていただいた
- ・ 担当部長も経営者の厳しい言葉は想定外だったようで、理解を示してくれた

5. 私の感情(その後)

- ・ 担当部長から有難いお言葉をいただき仲良くなる。コミュニケーションをたくさんとった
- ・ 経営者の考えや担当部長が成し遂げたいこと(素の部分)を伺うことができた。これまで芽生えていなかった「ウチ」を知りたいと感じ、徹底的によりそった

6. 気づき

- ・ 自身のものさしでお客様の価値を測った結果「お客さま」⇒「ウチ」まで時間がかかった。オーダーに対して機能的価値 + 情緒的価値を提供できるか見極めが必要
- ・ 戒めとして、短期的な売上に惑わされない、お客さまが感じる価値を見失わないこと