

私たちの道

MCWAYを感じる

PD からの反省と気づき

1. PD を始めた頃の反省

- ・入社して2年目から新規 PD に関与させてもらう
- ・実務経験があったので専門性の話ができるが、それ以外の話が広がらない
 - 原因① 導入しているHR系ツール(人事・給与・勤怠など)の話になると知識がない
 - 原因② 専門性以外で会話を繋ぐだけの話題(教養)がない
- ・人と話すことは好きだったので、ショックを受けるとともに危機感を覚えた
- ・同時にMCの顔としてとらえられていることの申し訳なさを感じた

2. 事例を踏まえて考えたこと

- ・お客さまを支援するために必要な知識とは?
 - 専門的知識: そのために声を掛けている、プロとして当然
 - 専門性の周辺知識: 知っていることでよりお客さまの状況に共感できる
 - その他、リベラルアーツなど: お客さまとの会話をさらに広げる、自分に深みを持たせる
- ・これをどこで学ぶのか?
 - 業務から学べること: 専門的知識(最低限)
 - 自分で学ぶべきこと: 専門性の周辺知識、リベラルアーツほか

3. 実践した結果と気づき

- ・お客さまとの関係性構築がスムーズになり、本音を聞かせてもらえるようになった
- ・HR系ツールの話は、冒頭にお客さまの安心感を引き出す、良い話題になった
- ・お客さまに貢献するためには、日々勉強して日々成長すること
- ・得た知識はアウトプットして(お客さまに話して)、自分の言葉で話せるようにする
- ・勉強が大変な局面もあるが、現場ですぐに実践できる職業なのでやりがいがある