

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

「自分にとって」の当たり前を疑う

1. 過去の反省事例より

① インタビュー時のパソコン使用

- ・インタビュー時にメモを取るためパソコンを使用
- ・次にお会いした際に「パソコンを打ちながらよく話に集中できますね」と言われた

② タクシー移動

- ・再生会社で、業績不振のため大幅なコスト削減を断行せざるを得ない状況のお客さま
- ・社長から「みらいさんは駅から徒歩じゃなくタクシーで来てるんですね。幹部の中には徒歩で通っているメンバーも多いので」と言われた

③ 進捗報告

- ・会社抜きで銀行と打ち合わせた際、「結果は会議の翌日に報告する」と約束していたお客さま
- ・気になっていたためか、銀行と打ち合せした「当日」にお客さまの方からご連絡をいただく

2. 反省（気付き）

- ・お客さまの発言や行動から「お客さまの不満、本音」を察した出来事
- ・「機能的価値」や「情緒的価値」以前に、その土台になる「社会人として当たり前のことが当たり前になっていなかった」ことを猛省
→原因は、「当たり前」とは、「自分にとって」ではなく「相手にとって」であることの意識が欠如していたため

3. 心掛けること（信頼関係を築くために）

① 「自分にとって」の当たり前を疑ってみる

- ・お客さまの「世代」「性格」「価値観」「コンサルに至った経緯」などを踏まえた柔軟な対応

② お客さまは想像以上に我々のことを見ている

- ・目の前にいるお客さまだけでなく、そこで働く社員の方々の気持ちや感情にも思いを巡らせた行動や言動