

# 私たちの道

## MCWAYを感じる

MIRAIC（週報）に、最近、よく登場する「3つの言葉」を考える  
～「MCの立ち位置」と「提供価値」とは？  
～MCは「時流に乗る」より「時流をつくる」ということ

### 1. 「PD」ということ：中央青山 PWC 時代から使用

Practice Developmentとは「『業務』&『事業』の開発」のこと

- ～新規お客さま『業務など』の獲得 + 既存お客さま『業務など』の深掘り
- ～いつまでもあると思うな「既存業務など」：「行雲流水」の世界
- ～つねに先端の場所(業務など)にも存在することの重要性  
(「社会」のため・「お客さま」のため、「MC・MCパーソン」のため)

### 2. MC が提供する「機能的価値」と「情緒的価値」と「関係性価値」ということ

- ①機能的価値：お客さまに提供できる「価値（サービス）の機能・品質」
  - ・お客さまにとっての《「最適性（機能・品質）」×『時間軸と空間軸』》  
～「課題」と「原因と対策」「エビデンス」...「簡潔明瞭なレポート」  
～「具体的対策と行動予定表」...「お客さまの期待」に応えた内容
- ②情緒的価値：提供サービスを通じお客さまが体感できる「精神的な価値」
  - ・「お客さまの成功」まで、対策の実行支援（実現共創）を行うことで、お客さまとは「チームとしての一体感」を深める
- ③関係性価値：サービスと「お客さまの関係で生まれる価値」
  - ・ビジネス関係だけでなく、より深い「人間としての信頼関係」の構築を心がけることで「人間性」の涵養あるいは「生涯お客さま」関係づくりも  
[参考] 日本語の「心（こころ）」ということ  
英語では「Mind（理性的意識）」と「Heart（情緒的意識）」を明確に区別する  
多くの日本人のなかでは「Mind」と「Heart」は、「心」という言葉で一体化

### 3. 「スピード3倍」ということ

- ①「スピード」は『みらい品質』の重要な要素
  - ・「適切な品質」とそれに見合う「適切な価格」を実現する
  - ・「お客さまが決める」～価値 / 「顕在ニーズ」と「潜在ニーズ」～付加価値
- ②「時間当たり報酬」を意識する：スピードと付加価値
  - ・これまでの「スピード3 × 報酬0.5 = 時間あたり報酬1.5」の持つ意味  
～土業間の報酬水準、外資系コンサルの報酬水準
  - ・「スピード1~3 × 付加価値1.5 = 時間あたり報酬1.5~4.5」
- ③「3倍のスピード」のために心がけている主なこと（意識の格差）
  - ・「段取り」を速やかに立てる：先手を打つ
  - ・「定型的な業務」は、徹底的に標準化（簡素化）して、集中処理か、スキマ時間にやる
  - ・「非定型的な業務（質的）」は、「仮説検証型」で実行 [ アタリ、確認、回転 ]  
... その場で書き留める：思い出す時間を減らす、思いつくことをリスト  
これで6~7割、残りは報告までに反芻していく
  - ・「報告書原案」は最初につくる [ 課題の6~9割は経験済みのもの ] (生成AI)
  - ・課題解決策の「具体的な提案」とその「実行支援（実現共創）」を前提
  - ・「どのように『提案事項』を実現させるか」をつねに考えて動く