私たちの道

MCWAYを感じる

生涯お客さまを増やしていくために

1. 案件を通じた学び

・ 製造業 A 社

ISO をベースとした社内管理体制強化から関与が開始した支援先

その後、MA 先の改善計画策定、本社ビジョン実現のための事業計画策定、営業体制の構築支援に関与し、業績も順調に推移

→一方、直近では、賃貸人の事情から工場移転、役員・幹部社員の退職など発生し緊急対応中

→常に変化するお客さまの状況やフェーズごとの課題への幅広い対応力が求められる

・ 食品卸売業 B 社

再生案件の DD フェーズ

PM としての関与であるものの、中途半端にメンバーとしての意識が抜けきらず作業に没頭してしまうことが発生

→このチーム内での自分自身の役割は、お客さまや紹介元との関係性強化、案件全体の進捗や品質管理を主軸に行動し、分析作業は他の関与メンバーの力を借りること、と気づいた

→一人よがりの行動ではなく、チーム全体でお客さまへの提供価値を大きくしていくことが必要

→同時に、メンバーが動きやすいように、自立性を尊重しつつコミュニケーションを密に取って舵取りをおこなっていくことも求められる

2. 生涯お客さまを増やしていくための行動

・ お客さまごと、フェーズごとに発生してくるさまざまな悩みに対して、最適なサービスを提供できることが信頼と生涯お客さまの獲得につながる

- ① 自分自身が価値提供できる領域をもつと同時に、専門性の高い他のメンバーに繋げるための幅広い知識・人間性をもつ
- ② 各チーム内での自分自身の役割を意識し全うし、他の MC メンバーにも力を発揮してもらうことで、チームコンサルティングによる価値提供を最大化していく