

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

お客さまが目指す本気の目的・目標を引き出し、お客さまの目的・目標実現に効果的な変化を促す

1. お客さまの定着率向上プロジェクト支援（輸出中古自動車の車両検査・整備業）

①お客さま（経営者）が目指す目的・目標

- ・正社員中心の組織だから実現できる高いサービス品質が顧客からの信頼の源泉（強み）
- ・毎年新規にスタッフを採用するが、退職者が多く、社長は強みの維持・強化に懸念
- ・輸出検査が必要な国のすべてから検査機関の認証を獲得したい、業界シェア 10% を達成したい
→「定着率向上プロジェクト」立上げを提案、プロジェクトがスタート

②プロジェクトを通じて起きたお客さまの変化・成果

- ・PJ ゴール＝「自己実現を実行できる環境とチームワークを誇れる会社」「働き続けたい” 80%」
- ・「ハラスメント」「情報共有」「教育・研修」を重要課題に設定、解決策実行⇔検証サイクル継続
- ・ハラスメント予防の体制づくり→PJ 期間中のハラスメント 0 件、車両検査マニュアル / 研修 / 認定の仕組みづくり→合格者 20% が 50% へ・・・多くのチャレンジとプロセス成果。
- ・一方、PJ の KGI 「（社内サーベイ）この会社で働き続けたい」回答率は 50% から伸びず。
→新しい行動が生まれプロセスチェンジは起きた。しかし最終ゴールに近づけなかった。

③私に足りていたもの・足りていなかったもの

- ・○: “会社をよい方向に変える” という本気のゴールを共有し、多くのチャレンジを生むサポート。
- ・×: チャレンジをゴール実現へと効果的に結びつけるサポート。

2. 「お客さまの目的・目標実現への貢献」＝「私たちの価値」の最大化に必要なこと

①お客さまの本気の目的・目標の共有

- ・定着率向上、人事制度、IT システム・・・どれもすべて目的地へ到達する手段であり課題の一面。
- ・その先にあるお客さま（経営者）が本当に得たいもの・成果は何か。とことん深掘り、チャンクアップ。
→本気の目的・目標が、過去にない変化行動と成長・成果を生み出す原動力。

②ゴール（目的・目標）実現の要素分解・構造化

- ・お客さまの目的・目標はどのような要素から成り立ち、その要素はどのようにつながっているか
- ・そして目的・目標実現の構造の認識をお客さまと共有する（＝分かりやすく伝える、ともに考える）。
→ゴール・成果への俯瞰図を描ければ、お客さまが遠回りせずに目的地に近づくことができる

③常にふりかえること

私は、お客さまが“変化をためらわないほどの”「本気の目的・目標」を引き出し、共有できているか
私は、お客さまが本気の目的・目標を効果的に実現するための構造・道のりを描けているか