

私たちの道

MCWAYを感じる

実現へ向けた行動が、共感につながる

1. 共感ではなく、自分の理想を押し付けていた

- ・「管理職を勇気づける研修にしたい」という相談
- ・ 共感しながら聴いていたつもりが、実際には、自分の「あるべき論」を語っていた
- ・ コンプライアンスとは~/マネジメントとは~/リーダーとは~
- ・ 「あるべき論」の中身は、自分自身の不足感や理想象
 - ・ 相手に共感をしたつもりで、実は自分の論を押し付けていた
 - ・ 自分が考える「お客さま最適」は本当にお客さま視点かを疑う必要がある

2. 本当の共感は、実現へ向けた行動の先にある

- ・ 事業承継案件での経験。正解のない状況
- ・ 後継者と意見をぶつけあい、迷いながらも一緒に大量行動
- ・ 内心は不安でいっぱいだが、MCの仲間の力を借りて進む
- ・ 後継者が社長に就任し、かけられたひと言「出会ったときに意気投合しましたよね」
 - ・ 出会ったときに、たしかに「気が合う」ことは感じたが
 - ・ 実現に向けて並走した共通の体験を経て、ふりかえったときに「共感」になる

3. 大切にすること：共感を「結果」として生むための行動をし続ける

- ・ 対話で、お客さまの視点を想像し続ける
- ・ 体験で、お客さまの痛点を自分の身体感覚としてつかむ
- ・ 相談で、お客さまと仲間をつなぎ、結節点となって、実現への流れをつくる

お客さまの見ている世界を感じ、見ようとしている世界を実現するためにも3つの仮説(よい、ふつう、わるい)をたて、3つの視点(自分、仲間、AI)で検証し、お客さまとともに実行していく