

# 私たちの道

## —— MC WAY を感じる ——

私たちは、お客さまを「勇気づける」存在でありたい

### 1. コロナ禍において

- ・社長から、「業績が厳しい」「このままでは倒産するかも」という話をされたときどのように、その話を「聞く(聴く)」か？

### 2. つい、陥ってしまう姿勢

- ・社長の気持ちを「不安感」としてそのまま受け止めてしまう
- ・すぐに「正解」や「答え」を提供しようとして焦ってしまう

### 3. 2種類の話の聴き方：「同感」と「共感」

- ・同感：相手と同じように感じる事  
 厳しい ... 倒産する ...  
 同感の結果：自分の気分も落ち込んでいく
- ・共感：他者の「感情の状態」や「行為の意味」を共有する精神  
 どうして社長は厳しいと言っているのか？  
 社長には何が見えているのか？  
 社長は、私に何を期待しているのか？  
 共感の結果：どうすれば、より素晴らしい方向に進めるか？を考える。

### 4. MCWAY みらい・仕事スタイルより

- ・私たちの仕事は、お客様の課題を解決するためにあります。  
 そこには、「こうすれば必ず解決できる」という正解は存在しません。  
 《MC・私たちは、お客さまを「勇気づける」存在でありたい》

### 5. お客さまを勇気づけるために必要なこと

- ・「一緒に落ち込む」のではなく、「一緒に悩む」こと  
 悩む＝「真の課題」と「解決策」を考える。  
 「共感」が最も必要。共感しなければ、「真の課題」にたどりつけない。
- ・自分が「当事者」であること  
 共感したうえで、「自分だったらこうする」という結論・意思をもつ。  
 この先どうなるか(結果)は、誰にも分らない。  
 不透明なみらいに悩むのではなく、「いま」なにができるかを考えて実行する。  
 いま「行動」することで、望むみらいを手に入れる可能性を最大限まで高める。
- ・「義務感(やらされ感)」ではなく「責任感(リスクをとって動く)」