

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

～ お客さまとの関わり方・向き合い方～

1. 労務顧問対応

- ・入社してから労務顧問先を15社前後担当
- ・顧問対応だけでなく、スポット案件も多く任されるようになり充実感もあり
- ⇔一部のお客さまに対して顧問報酬に見合ったサポートはできているかモヤモヤ（聞かれたことにのみに対応している・受動的になってしまっているのでは）

2. ある労務顧問先（東証1部上場）との関わり方

- ・相談量は決して少なくなく、担当者は課長で知識も豊富
 - 特に昨年4月頃以降は雇用調整助成金やテレワーク導入等の問い合わせや訪問も増加
- ・落ち着いた秋頃に助成金の申請期限についての確認の問い合わせ
 - お客さまが期限を勘違いしていたため指摘（結果的には助成金は受給できた）
 - この出来事が一つの契機になり、毎月定例ミーティングしないかと提案を受ける

→なぜモヤモヤを感じた時に自分から能動的に行動を起こせなかったのか後悔

3. 直近の関係性・今後のあり方

- ・昨年11月から毎月定例ミーティングを実施
 - 労務相談だけでなく、課長の抱えている困りごと（部内メンバーに労務知識を教えたい・定年延長を検討しろと言われた）、会社の事業状況等今まで話題にできなかったことも聞くことができた
 - 定例ミーティングとは別に勉強会を開催、MCとしてできる定年延長支援案を提案
 - 最近「社内の人には言えないけど君だけには」と愚痴をこぼしてくれることも
- ・お客さま視点でどんな支援を求めているか寄り添い、考える（専門知識+人間力）
 - 信頼関係の構築
 - お客さまと真のパートナーへ
 - PD活動にもつながる
 - 今後は、他の顧問先との関わり方も場合によっては再考する必要あり