

私たちの道 MCWAYを感じる

「できない」「やめたほうがよい」
を考える

1. 明確な回答が難しい質問への対応

- ・ 様々な解釈が可能なものや、社会の変化に法整備が追いついていないものなど、お客さまにとって一時的にメリットがあっても、将来的なリスクを孕む施策などに対して「やめたほうがよい」とアドバイスすることが多い(労使トラブルやIPO時の指摘を懸念)。
- ・ 進め方(誠意を持った対応、交渉)によってはリスクを抑えて進められることもある。

2. 直近の労務改善コンサルティング案件で

- ・ 労働時間管理について、通常は法令の確認からスタートし、会社の形態に合った管理方法や勤怠管理システムの導入を検討していくが、お客さまと証券会社の要望から、勤怠管理システムありきのスタートに。
- ・ スケジュール的にもタイトで、通常スタイルと違う進め方について「これでよいのか」「できるのか」という思いがよぎることもあったが、確認のポイントを明確にすること、お客さまとコミュニケーションを取ることで、現時点ではスムーズに進行している。

→「やめたほうがよい」と感じて、その理由によっては実は「できること」もあるのでは。

お客さまの要望、相談の中には怯んでしまうものもあるが、お客さまにとって一定の「合理性」のもとに発せられるもの(経営方針、上層部や現場からの要望など)。お客さまの「合理性」を紐解いたうえで「やめたほうがよい」「できない」という結論に至るのであれば、その理由を丁寧に説明すべき。

3. 今後、心がけていきたいこと

- ・ 過去の事例から考えることが多いが、ひとつひとつは個別固有の要望であり相談であることを忘れずに。
- ・ 阻害要因を柔軟に分析する、お客さまの求めるものを確認する。
(予想よりもハードルが低いものもある、もちろんその逆も)
- ・ 時間的な要因、能力的な不安から「できない」「やめたほうがよい(お客さま、MCのいずれか一方または両方にとってよい結果をもたらさない)」と考えられるものは、周囲に相談し客観的な意見をもらう。