

私たちの道

MCWAYを感じる

仕事の「正解」とは何か

1. 仕事の「正解」とは何か

- ・お客さまに信頼されたい、良い関係を築きたいと思うあまり、常に全力投球の仕事をしやうとしてしまう
- ・「完璧で非の打ち所がない仕事」が正解だと思っていた(そんなものは存在しないかもしれない)
- 自らハードルを上げ続けてしまい、仕事が完成しない、終わらない、タスクが増えていく
- ・接客業時代に持ってしまった「質問に即答できることがかっこいい」という価値観

2. 有限な時間の中で生み出せる「適正品質」の仕事

- ・報酬に見合った「適正品質」の話→自分が今している仕事はいくらで受託しているのか、初めて考えた
- ・「今月どれだけの時間があって、そのうちどの仕事に何時間ずつ割くのか」
- 時間は有限で、全ての仕事を「完璧で非の打ち所がない」状態に仕上げることは不可能という気付き
- ・お客さまは本当に感謝しているのか
- 必要としている情報・結果だけをコンパクトに、スピーディーに提供できる方が喜ばれる
- 長文のメール、1から10まで説明する電話、大量の添付資料・・・本当に必要か？
- 自分がお客さまを信頼していないのでは？

3. これから：お客さまと共に成長する担当者を目指す

- ・お客さまと一緒に「最適解」を探せる担当者になるために
- 情報を提示するだけなら機械でもできる
- 時間をかけて一人で「正解」を作るのではなく、お客さまとお話して「最適解」は何かを決める
- ※お客さまによって「正解」は異なる
- 「あなたに相談して決めることができよかった」と言ってもらい、「私も勉強になりました」と返せる関係性
- ・お客さまと「会話」することを大切に(聞かれたことに回答するのではなく、お話を)
- ・自分に求められている役割は何か、考え続ける(MCにおいて、あるいはお客さまからの期待)