

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

～みらいOS リレーションシップ研修で学んだこと～

1. みらい OS リレーションシップ研修とは

- ・ 2021年7月から半年間、12回にわたって行われた研修
- ・ 目的は、お客さまへのインタビュースキルや 1on1の質の向上、社内の心理的安全性の醸成、「コーチ型コンサルティング」の実践等。座学やロールプレイングを通して、傾聴・承認スキルを学ぶ。
- ・ MBTI性格検査の結果から、タイプによって、得意なこと、苦手なこと、心の癖を知ることができ、伝え方の工夫が必要であることを学ぶ。

2. 研修から学んだこと

- ・ 研修受講者と拠点や部門を超えてロールプレイングをするなどして、新たなよい気づきを多く得られた。
- ・ 研修講師、メンター、受講者に支えられて、学びを深めることができた。
- ・ テキストから学ぶだけでは全く実践できない傾聴力。ロールプレイングや日頃のコミュニケーションから、いかに、聴くことができていないかを痛感。
- ・ MBTI のタイプ(心の癖)によって、同じ事実でも感じ方が全く違うことを目の当たりにして、相手の立場に立った物の見え方、伝え方をしなければ、共通のゴールを目指せないことを痛感。

3. これから意識していきたいこと

- ・ 相手の話を聞き続けることを絶えず意識する。傾聴がなければ、お客さまとの信頼関係は築けない。
- ・ 同じ情報を伝えても、人によって、伝わり方は違うもの。自分の伝え方に癖があることや人によって見えるものが違うことを意識しなければ、伝えつつも、になってしまい、伝えたいことが伝わらない。相手の立場に立つことを忘れず、悪い癖を直す努力を重ねることも重要。
- ・ 相手から見た見え方、感じ方をふまえて、日々、ゴールを確かめて、お客さまの役に立ちたい。
- ・ お客さまの抱えている課題の本質にたどりつけるような良い質問をできるように実践あるのみ。