

私たちの道

MCWAYを感じる

～ お客さまの信頼～

1. 入社から約半年、前職(銀行)との違いで感じたこと

【銀行】

- ・ “顧客と銀行”という企業間での信頼関係が既に整っている取引先が多数
- ・ これまでの長年にわたる取引履歴が銀行内部に蓄積されており、顧客の内情がよくわかる(担当が頻繁に代わっても、ある程度まではサービス品質を維持できる)

【当社】

- ・ 顧問先との関係性は“顧客と銀行”に近いものがあるが、新規の引合(PD)では、“初めまして”から事業承継・経営改善等の難しいテーマを取り扱う必要あり

⇒お客さまの信頼という点で、スタート地点の違いを実感。ゼロから信頼関係を築き上げる大変さとやりがいの両方を感じる日々

2. 入社から半年時点での到達点

- ・ アサイン中の案件で、実務担当者から手続きで不明な点のご連絡を直接いただけたり、本来は顧問税理士や取引銀行の担当に聞くような(補助金申請や借入等)ご質問をいただけるようになった
- ・ 少ない面談回数で「任せたい・相談にのってほしい」とまで至るには、課題あり
- ・ 意思決定者からの信頼獲得にも、課題あり

3. 次のステップ

- ・ 視座を高め、顧客の特性を理解した対応・提案をすること。必要に応じて“自分の意見”も伝えること(ポジションを取る)で、意思決定者とも信頼関係を築く
- ・ 専門知識を習得し、お客さまとの会話のなかで論点が整理できる対応力を身に付け、信頼いただける関係構築までのスピードを高める