

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

品質について考える

1. 今まで意識してきた「当たり前品質」を振り返る

- ・入社1~2年目の時に意識した当たり前品質（正確性、スピード、期限遵守）
- ・入社3年目以降に意識した当たり前品質（プロジェクトの主導⇒PDCAを主体的に回す）
→特に経験値が浅かった時期は、1つ1つの案件遂行に時間を要し、「次々に押し寄せる仕事をこなす」のに精いっぱい、とにかく仕事を早く片付けることに意識が集中した。
- ・入社5年目以降に意識した当たり前品質（高難度案件のプロジェクトの主導⇒顧客の期待管理）
→お客様の期待は状況に応じてコロコロ変わり、初めからやり直しになることも。密なコミュニケーションで期待の変化、気持ちの変化を把握することの大切気づいた。

2. お客様から期待されている「当たり前品質」を振り返る

- ・過去に依頼したコンサルティング会社の品質（主に成果物）と比較されることもある
- ・社内の様々な問題を体系的に整理し、根本にある解くべき課題を特定すること（課題設定力）
- ・課題に対する打ち手（選択肢）が豊富であること（解決策のアイデア、事例・データ）
- ・経営層や従業員、関連会社への説明等、関係者との同意を円滑に進めるサポート（コミュニケーション戦略）

3. チームでお客様からの期待に応える、そして絶えず自分を高める姿勢が大切

- ・お客様が期待する一定レベル以上のコンサルティングを一人で提供しようとする5年以上の経験を積まなければお客様の前に立てないことも出てきてしまう。
- ・プロジェクトマネージャーとメンバーでチームを組むことで1年目から案件にアサインされ、現場経験を積むことが可能となるが、主担当のつもりで入るのか、役割分担された作業の遂行者として入るのか、意識の違いが大きな成長の差となってしまう。
- ・チームで働くには、全体スケジュールのなかで動くスピード感と主担当としての責任感を持つことが大切ではあるが、一方で、時間がかかったとしてもプロジェクトマネージャーと定期的に自分の仕事を振り返り、今回は必要無かったとしても理解を深めておくべきところが無かったか、積極的にフィードバックをもらう姿勢も必要（無事に済んだ＝理解が十分、とは限らない）