

私たちの道

MC WAYを感じる

～お客さまとの信頼関係の構築～

1. お客さまの状況

- 2年前に、運送・倉庫業の社長から「管理職が育っていないため、研修をして欲しい」というお話があったが、研修だけでは人は育たない旨説明し、人事制度の構築を進めることを勧め、1年をかけて人事制度構築。
- 人事制度構築が終了した後の支援として、社内の教育研修体系の検討と年数回の管理職研修を実施することとなった。
- しかしながら、管理職育成の前に次期社長候補育成が最も重要な課題である、と関与しているメンバーと共に認識。
- 実際に社長も、次期候補者が思うように育っていないことについて困っていた。

2. 社長への提案

- 管理職研修よりも、次期候補者育成が急務であることを改めて社長とみらい側の共通認識として確認し、管理職研修ではなく次期社長候補育成に支援内容を変更することを提案した。
- 変更する際には、“必ず候補者が成長することを約束できない”ことを社長に説明し、それでも構わないからお願いしたい旨の言葉をいただいた。社長からの信頼を得ていることを実感した。
- 特に人事制度の構築の際に社長と密にコミュニケーションを取っていたわけではないが、他のお客さま先関与メンバーとの信頼関係の構築*が間接的に社長に信頼いただけるようになっていた要因ではないかと感じる。

*信頼関係の構築にあたって取り組んだこと

No2の常務や人事責任者の悩みに寄り添ってきたこと

お客さまの業界・ビジネスについて勉強し、社内の管理職クラスよりもその業界について勉強していると評価いただいていたこと(その業界に関する書籍を数冊精読。)

3. 今後の支援の方向性

- 次期社長候補と毎月面談し、社長になるにあたって不安な点や経験不足について整理し、社長がバトンを渡す際に不安に感じている点を解消できるよう支援する。
- 社長とも状況について密にコミュニケーションを図り、共有していく。