

私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

～ コルブの経験学習モデルに倣い “本質を捉える” ～

1. 10月2日、実家の稲刈りを手伝いました（具体的な経験）

“稲刈り”と聞いてイメージするのは、実ったお米を刈り取る場面だが、今回私が手伝ったのは、稲を刈った後のプロセス。正直地味で手間

- ・後作業1（作業時間2h）：稲刈り機の方角転換で生じた土の偏りを直すこと
- ・後作業2（作業時間1h）：“米を刈り取った後の稲穂”を全体に満遍なく散らすこと

2. 計3時間の農作業中の気づき（内省的な観察）

上記の他にも、お米の品質を高めるには、地味で手間だが、必要不可欠な作業が多くある

- ・例1：毎日朝と夕方、水の状態を確認すること
- ・例2：稲の成長を阻害する雑草の除去（通称ひえ抜き）

田植えや、稲刈りの場面は“映える”ので、外部に発信されがちで、米作りの要諦と捉えがちだが、美味しいお米を作るための大切な工程（＝付加価値を生む本質的な部分）はそこではない

3. 気づきを一般化し、業務に繋げる（抽象的な概念化）

- ・お客さま支援のはじめの一步“お客さまを知る”も同じではないか
- ・企業（お客さま）が付加価値を出し続けられている根本的なもの、そうたらしめている本質的なものを掴むには、（稲作の要諦が実際にやってみないとわからなかったように）お客さまの懐へ飛び込む動きをしなければ掴めないのではないか
- ・事業・損益構造や所属するヒトそれぞれの役割と為人、風土や理念など会社全体を漂うものなどを捉えつなぎ合わせ、無駄を削ぎ落とす。そうしてようやく、お客さまが生む付加価値の源泉を掴めたと言えるのではないか

4. 今後の行動に落とし込む（能動的な実験）

決算書やお客さまのサイトといった表面的な部分、広告的な部分をなぞっただけで、お客さまの事を理解したつもりになっていないか、自分の行動を振り返り、変えていく

- ・当たり障りのない対話ではなく、核心を探る問いかけをする
- ・言いづらい事も勇気をもって尋ねる
- ・現場・現物を自分の目でも見る
- ・経営者以外の方々との対話も積極的に行う など

情報を整理する補助ツール（ロジックツリーや因果関係分析など）を駆使しながら、お客さまの実態を構造的に捉えられるように、実用的な力も高める

また、本質的なものには真善美が宿ると考える。“まだ散らかっている気がする”、“たどり着いていない気がする”、“なんだか綺麗に見えない”という自身の感覚を大切に、磨き上げる