



私たちの道

—— MC WAY を感じる ——

前向きな担当者、後ろ向きの担当者

1. 前向きだと感じる担当者の特徴

- ・ 自社の現状をごまかさず、いいことも悪いことも伝えている印象を受ける
- ・ 指摘を真摯に受け止め、すぐに対応を検討する
- ・ 今、できていないことを将来に向けてどのように改善していくかを考えている
→ 違反が無く、適切な状態へ迅速に改善することができる

2. 後ろ向きだと感じる担当者の特徴

- ・ 自社の現状を曖昧に伝え、指摘されないようにしている印象を受ける
- ・ 見直しが必要な指摘事項から目を背けている
- ・ 今、この状況をどうにかしてやり過ごせないかを考えている
→ 指摘事項の根本的な解決には時間がかかってしまうと考えられる

3. 調査や改善を通じてお客さまから学んだこと、今後意識したいこと

【自分自身が前向きに業務に取り組んでいるか】

日々の業務の中で、自身の課題（指摘を受けた箇所、できなかったと感じること）に対して向き合い、改善する。

【後ろ向きの担当者との関係構築】

お客さまが前向きになれるような接し方ができているか、日々のお客さま対応を振り返る。みらいとして提供するサービスをより活用し、お客さまと一緒に解決しようと思ってもらうにはどうすべきかを考え、実行する。