

問題の根本は“関係性の質”にある:問題対応力から関係性構築力へ

① 現場で見える“問題”

顧客とのやり取りの中では、トラブルやズレ、不満や要望、時には感情的な反応に直面することがある。一見すると「問題対応力」が試されているように見える。

② 本当に問われているもの

どれだけ丁寧に対応しても「なぜか関係がこじれる」ことがある。そのとき本当に問われているのは、問題発生時の一手だけではなく、**日頃から築いてきた関係性の質**。

③ 根本は“関わり方”

信頼関係があれば、不具合やズレは「今回は仕方ない」と受け止めてもらえる。逆に、関係性が弱いと「大事にされていない」と感じられ、不満や怒りに拡大する。つまり、問題の根本は「問題対応スキル」ではなく、「問題が起きる前の日常の関わり方」にある。

④ 日常の積み重ねが土台になる

信頼は一度の対応で築けるものではない。日常の小さな関わりや姿勢の積み重ねこそが、顧客満足・信頼・長期的な関係維持につながる。「日々どのように関わってきたか」こそが信頼の土台。だからこそ、**関係性を高める4つのステップが重要になる**

仕事で相手との信頼と共創を育む4つのステップ

組織行動科学[®]

		相手	
		既知	未知
自分	未知	①理解・共感 事実から背景を丁寧に聴く 相手が「うまくいっていない」と感じている事実を表層で受け取らず、その背景にある習慣・構造・環境要因を可視化しつつ丁寧に聴く 	②共働・発見 未知を一緒に掘下げる 互いに気づいていない課題や可能性を、対話を通じて発見。仮説や知見を投げかけ、一緒に深掘りすることで「共に発見した」実感が湧く 
	既知	③確認・合意 気づきを共有し納得感を育む 相手がまだ言葉にできていない課題に対して、適切な視点や情報を提示。相手が「それが課題だったんだ!」と自ら納得できるように支援 	④説明・教育 小さな一歩を共に描く 相手が気づいた課題に対し、専門的視点や経験から「どう変えていくか」を一緒に描く。具体的に行動できるイメージが持てるように 

この4つのステップは直線的に進むものではなく、状況に応じて行き来する循環プロセスです