

学びを、次の顧客対応の判断へ。

架空例：研修で「顧客の仕事を考える」と学んだ、自社の担当者。
 任された仕事：顧客との案件確認で、必要な情報の抜けを減らす。
 紺の上着の人 = 自社の顧客担当者。相手 = 顧客の実務担当者。

1 説明して、合意した



案件確認表を説明し、合意。
 「伝われば使われる」と
 見込んでいた。

2 実際の作業を見た



翌週、表は未使用だった。
 「誰が、いつ記入するかは
 未定です」と顧客は話した。

3 次の一件で試した



分担を決めて情報を準備。
 一件で必要な情報が揃うか、
 顧客と一緒に確かめた。

「説明が伝われば進む」から、
 「顧客が実行できる条件を確かめる」へ。

人物・会話・経過は説明用の架空例です。考え方の変化を示す例であり、継続的な成果の実測ではありません。