

2級 28回 5 ケース対策(4)「柳田さん 53歳」 更新版

【相談に対する初めの印象、着目点】

- 1) DX化(デジタルトランスフォーメーション)は全産業の潮流、経産省発表のDX化推進
- 2) 自分の経験・能力ではついていけないのでは…不安は誰にも言える、前向きに考えるかどうかが大事
- 3) DX化によって、全てが変わってしまうように考えるのは考えすぎ、大きな会社では徐々に変わる。
- 4) 早期退職制度に関しては、一応どんなものか調べておくこと。(実は私は実際に応募した経験あり)
- 5) 転職も視野にいれて…と言っているが、どのくらい具体的に(真剣に)考えているのかが大いに疑問
- 6) 53歳で転職となると、今の給与以上等よい条件で経験が生かせる会社・職種は大変難しい。
- 7) 「転職も視野に…わからなくなった。迷っている」は単に困惑している状態で冷静に考えてない??
- 8) 全体的はDX化で急に自分の将来が見えなくなったと考えるのは、疑心暗鬼そのもの。
- 9) 経営幹部が見えてきたと思っているが、これは「実力+運」であり、DX化とは直接関係なし
- 10) そもそもDX化くらいにビビっていたらもともと経営幹部の資質はないとも思える
- 11) ネットスーパー事業は当面はリアルを補完するもので、10年くらいはリアルがまだ屋台骨。
- 12) 要はリアルを経験・能力も大事でネットスーパー事業との共存・補完関係を理解すべき
- 13) この柳田さんがまだまだ必要とされる仕事・分野はあると考えられる。

*今回の4つのケースは皆、簡単に転職を考えているケースだが、これも時代を反映しているのか? 以上がざっと考える「着目点、疑問点」。しかしCCとしては何事を決めつけて考えてはダメ!! 全てこれらの疑問や認識があつて「そこをもっと知りたい、解明したい」の質問になる。

【CCが考える(仮説)CLの問題】

上記の着目点の中から相談の原因になっていると仮定できる問題を2つに絞り込む。

ここではシンプルに考えることが大事。ポイントは白黒のような問題を考えるのではなく、

間違いなくある「理解不足、考え不足」に焦点を当てること。そう考えると次の2つはCCが考える相談者の問題の「鉄板」「王道」ともいえるもの。CCが考える相談者の問題には正解はないが論述でも説明した3つの条件を満たしていれば、いろいろ考えられる。

1) 会社がネットスーパー事業に大きく舵を切り=自分がついていけない、居場所がなくなると極端に感じている(思い込み)、理解不足が考えられる。

(理由)何十年もリアルでやってきている総合スーパーがネットスーパー事業に力を入れても売り上げの半分がネットになるには少なくとも10年以上かかる、相談者が定年迎撃までは自分の経験・能力は貴重なはず。要は過去に固執するのでは経験とDX化で知恵を出し合う姿勢や柔軟な考え方が大事。

2) 「早期退職(制度)から転職、その先の仕事人生」がどういうことが予想されるか、聞いたり調べて理解することが不十分と考える。

(補足) 相談者が転職での売りは、総合スーパーでの経験・知識。これ以外の転職は現実的でない。総合スーパーはどれもDX化くらい考えている。そこが分かっているのか? もしかしてどうしても他にやりたいことがあるのか? いや、経営幹部など思っていたらそれもないのでは

以上の2つの問題をCCとして考えて進めていきましょう。

【第2段階で当然聞くメイン質問項目】

メイン質問1、テーマ「経験して来た仕事」

まず初めに、お仕事についてお伺いしたいのですが、お勤めの会社とお仕事、役職などをお聞かせいただけますか？

(注)プロフィールにはあるが相談者は話していないのでCCは知らない立場(設定)

→「CLの談者の答え」 → 「受容共感 大事」 → 「追加関連質問(気持ちをよく聞く)」

追加質問例1: エリア統括マネージャーとは、どんなお仕事か簡単に「お聞かせください。」

追加質問例2: 全国では何店舗くらいあり、柳田さんが見てる店舗は何店舗位ありますか

追加質問例3: 30年の間には、POSレジ化や販売や仕入れ在庫管理でのIT化など新しい技術の導入も経験されてきたのでは? どう思われますか?

【忘れないで】ここまでの質問への答えには、できるものは「承認、理解、賞賛」などが大事です。

メイン質問2、テーマ「DX化とネットスーパー」

次に、「DX化とネットスーパー」について知っている範囲で結構ですのもう少し詳しくお聞かせいただけますか?

→「CLの談者の答え」 → 「受容共感 大事」 → 「追加関連質問(気持ちをよく聞く)」

追加質問例1: 「DX化とネットスーパー」について会社からはどんな説明がありましたか?

計画では「何年後には売り上げの何%をネットで達成」などはどう思われますか?

追加質問例2: 会社は既存の店舗や従業員の雇用の確保は重視すると思うので、会社の方針ではリアルとネットの共存ビジネスモデルを考えているのかな~と思いますが、いかがですか?

追加質問例3: DX化においては「既存の仕組み」と「デジタルの仕組み」の融合が成功の鍵とよく聞くのですが、その辺はどう思われますか?

【仮説検証の質問1】

柳田さんは、Dx化やネットスーパーといえども今までの経験が生かせる余地があるのでは、と思いますがそこについては、いかがですか考えたことはありますか?

→「CLの談者の答え」 → 「受容共感 大事」

仮説検証の質問(2)

早期退職と転職を考えた方がいいのかな~と言われていますが、そこについてはどのくらいお考えですか? 具体的にあればお聞かせください。

→「CLの談者の答え」 → 「受容共感 大事」

以下は第二段階(15分まで)で時間に余裕があれば聞く質問

- 1) 今回の件は奥様とも話されましたか？ なんといられていますか？
- 2) もともと柳田さんの仕事での目標や成りたい姿はどんな風に描いておられたんですか？
- 3) 今回の件は上司や同僚とはお話しされましたか？ もしされていれば、どんな…？
- 4) このまま経営幹部と思っていた時に、今回のDX化が起きて、運が悪いとお感じなんですか

【第3段階でのCCが考える問題への気づきを促す話し方(問題1)】

お話を伺って1つ気になったことがありますがお話してもよろしいですか？

DX化やネットへの移行には「リアル店舗やの仕組みや経験」も必要と思われませんが、そこに柳田さんのご経験や能力が生かせる可能性があるのかな～と感じました。そこをよく検討して見直す余地があるのではと感じました。これ一人では難しいので私も一緒に考えますのでまずは、この見直しをすることは、柳田さんはどう思われますか？

(注)答えは肯定的、否定的どちらでもCCとして対応できます。「基本のフレーズ」通り。

【肯定の場合の第4段階での話すポイントへ】

そこに少し気づいていただきよかったです。

では、そのための見直しには1)上司や詳しい人に客観的意見を求める。2)他社の事例情報収集やセミナーに出てみる。3)できれば会社のDX化、ネットスーパーの詳しい資料や説明を求めるの3つの観点から進めていきたいと思えます。

➤これ以降は「基本の形のフレーズ」につなげる。

【第3段階でのCCが考える問題への気づきを促す話し方(問題2)】

お話を伺って1つ気になったことがありますがお話してもよろしいですか？

ここまでお話を伺って「早期退職(制度)から転職でどんなことが起きるのか？

この辺は具体性や今の世の中の現実との突合せはまだ十分でないかな～と感じました。

そこで私も一緒に考えていきますので、ここをよく考え理解を深めることから始めること、柳田さんはどう思われますか？

【第4段階での話すポイントへ】

そこに気づいていただきよかったです。

ではここからは、1)早期退職制度とその場合のマネープラン 2)転職(再就職)の課題と自分の価値の確認 3) 現職に残った場合と転職の項目別比較(メリット、デメリット)検討 をこれから進めていきたいと思えますが、よろしいでしょうか？

➤これ以降は「基本の形のフレーズ」につなげる。

以上