

のです。

大切なのは、問題を解決することより、問題に取り組もうとすることです。

「問題を解決すること」の一手前が「問題解決に取り組もうとすること」「です。この2段階があるのです。

お客様が、「この人、今自分が困っているのに問題を解決しようとしていないじゃないか」と感じると、そのクレームは炎上します。

たとえば、靴屋の店員さんが「すみません、このサイズの靴はありますか」とお客様に聞かれました。

そこで、「これはなかったような気がしますが、もう1回、倉庫を見えますか」と確認に行くのが問題解決をしようとする人です。

この時点で、お客様は欲しいサイズがなくても納得します。

お客様の欲しいサイズの靴を見つけたことが問題解決ではありません。

問題を解決しようとする意思を行動で示すことで、お客様に納得されたり、「この店員さん、感じいいな」と思われるのです。

ところが、「このサイズ、売場になければいけません」と問題を切り捨てて人がいます。たとえば「さつき倉庫を見た時になかったから、これはない」とわかっているけど、「倉庫を見えますか」「他店舗でないか調べてみます」と、問題解決に取り組むことが大切です。

人間は、大きくわけて2通りにわかれます。

「問題を解決する人」と「問題を解決しない人」ではありません。

「問題解決に取り組もうとする人」と「問題解決に取り組もうとしない人」とにわかれます。

チームが解決に動き出す具体例 01

**問題解決に取り組むことで、
成長しよう。**