

## 「ウエストスタートNEWS」とは？

こんにちは、中小企業診断士の西端 望（にしべり・のぞむ）です。

このたび「ウエストスタートNEWS」を発行することになりました。私の日常をお伝えすることで、皆さまの仕事のヒントや気づきになればと思っています。どうぞお楽しみください。

### 【コンサルの現場から】 「不満の声」は 改善のための 第一歩

## column

中小企業診断士としてお客さま先を訪問した際、まずは会社のトップである社長や人事担当の方に話を聞き、その後、従業員の皆さんに対してもヒアリングを行います。



働くうえで日々感じていること、普段は口に出せない不満など、ヒアリングは「本音を聞き出す貴重な時間」となります。なぜなら、現場をよく知り、会社の現状を見ている皆さんの「声」には、会社を変化させるためのヒントがたくさん詰まっているからです。私は聞き役に徹し、時には話をしやすい雰囲気や話題を提供しながらじっくり行います。会社の規模にもよりますが、おおむね1ヶ月ほどかけて実施しています。

ある会社では、「現在の給与体系に不満がある」という声が多く挙がりました。よくよく話を聞いてみると、それは単に「金額が高ければ良い」という問題ではなく、「現在の給与に対する根拠を明確にしてほしい」というものでした。実際、過去に給与が上がった際も、具体的な説明が不足していたようなのです。

その後、社長や人事担当の方にもこの件を伝え、給与面に変化があったら個別面談の際にしっかりと説明することに！ 同時に評価制度の見直しも行ったことで、働く皆さんのモチベーションは自然とアップしていきました。

「不満の声」を聞くことは、改善のための第一歩。働く皆さんの話にしっかりと耳を傾けることは、必ず大きな変化をもたらすと思います。

## topic ブルーオーシャン戦略でお客さまと乗り越えたコロナ禍

2年半前、新型コロナウイルスにより、私たちの生活は一変しました。手探りのなか、それまでのクオリティを落とすことなく効率的に仕事をする方法として導入、活用されたのが、リモートワーク、オンライン会議、飲食業ではテイクアウト、宅配サービスです。



これまでの慣例を踏襲するだけでは、会社は前に進めません。自分たちの強みを生かし、何ができるのかを常に模索することが、これからを生き抜く中小企業、個人事業主には求められます。

コロナ禍に見舞われても、たゆむことなく、**事業計画を立て、現場を改革し、人材を育てる「ブルーオーシャン戦略」**を実行することで、暗闇のなかから活路を見出したお客さまの姿に私も勇気づけられました。今後も中小企業診断士として、皆さまの夢の実現をお手伝いできるよう歩んでいきます。

### Profile

#### 西端 望（にしべり・のぞむ）

2011年、ウエストスタート株式会社を設立。  
会社の事業計画、現場改革、人材育成の3つを柱にした「ブルーオーシャンコンサルティング」を目指し、中小企業診断士として奔走する日々。

所属… 一般社団法人 神奈川中小企業診断協会（登録番号409338）  
一般社団法人 LTR コンサルティングパートナーズ 理事  
公益社団法人 戸塚法人会 理事  
戸塚泉栄工業会

