

ワーク 15 文章を読み、①～④に適切な語句を入れてください。

マスクや手袋など医療系衛生用品を販売する会社で、上司と部下が面談をしています。

部下 これまでは与えられた目標に向かってがむしゃらに取り組んできたんですが、なんだか最近、自分自身が何をやりたのかわからなくなってしまって……。

上司 そうか。毎日忙しく働いていると、自分自身が目指していたものを見失ったように感じるというのはあることだよ。じゃあ、人材開発やキャリアの世界でよく使われる「Will・Can・Must」のフレームワークに当てはめて、君が大切にしている価値観について考えてみようか。

部下 「Will・Can・Must」ですか？

上司 Willとはその人の「～したい」という内発的な思いや動機、Canは実際にできるかどうかという経験や能力の側面、Mustは「～ねばならない」という外発的で義務感の強いものだよ。まず、君の「～したい」という内発的な思いや動機は何？

部下 私のWillは、患者さんが安心できる病院生活を届けたい、ですね。自分が小さい頃、骨折して1カ月入院したことがあったんですが、残念ながら清潔感がなかったので、不安な病院生活だったんですよ。

上司 では、実際にできるかどうかという経験や能力の側面は？

部下 私のCanは、医師や看護師が欲しいタイミングで衛生用品を届けること、ですね。皆様お忙しくて、衛生用品の在庫管理など細かい部分が負担になるので、そこを私がお手伝いさせてもらっています。

上司 単に物を売るだけでなく、在庫管理を支えるというのが君らしい価値観だね。最後に、「～ねばならない」という外発的で義務感の強いものは？

部下 営業の売上目標達成ですね。今月も厳しいです……。

上司 そうか。厳しいけど、目標に向かってWill・CanをMustに結びつきたいよね。

部下 はい……。WillとCanで共通することは、衛生用品の欠品を防ぐこと。CanとMustで共通することは、必要な衛生用品の予測と在庫を踏まえて販売量を提案すること。WillとMustが難しいですね。

上司 患者さんが安心できる病院生活を届けるために、今の時点で君にはできないかもしれないけど、医療現場に提案して売上貢献できることってないの？

部下 あ！ そうか。ありがとうございます。お客様も認識していない新しい衛生用品を提案すれば、既存品以外で売上を増やせると思います。それには商品知識を磨かないとですね。私が大切にしている価値観は、患者さんが安心できる病院生活を届けるために、最適な衛生用品を医療現場にお届けし、当社の売上にも貢献すること、ですね。

