**経営品質実践塾　Ｄｒ.テラのＡＢシート（アセスメント＆ベンチマーキング）①**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 価値前提 |  |  |  |
| 理念 | ①私たちにとって、大切なお客様はだれですか？ |  |  |  |
|  | ②お客様は、どんな価値を求めているのでしょうか？ |  |  |  |
|  | ③お客様は、他者でなく、なぜわざわざ私たちを選んで  　くれるのでしょうか？ |  |  |  |
|  | ④お客様に価値を提供するために、社員はどんな 独自の  　取り組みをしていますか？ |  |  |  |
|  | ⑤こうした事業を展開していくにあたって、私たちは ・何を大切にしていますか？（価値観） ・どうなっていたらいいと思っていますか？（ビジョン） ・何を変えていくべき（変革）だと考えていますか？ |  |  |  |
|  | ⑥私たちが、社会に存在する意義はどこにありますか？ |  |  |  |
|  | そのために |  |  |  |
|  | ①ビジョンを実現するために、リーダーとして・・・ | 何を重視し、どんな行動  をとっていますか？ |  |  |
| 方法 | ②社会との信頼関係を築く上で・・・ |  |  |  |
|  | ③ビジョンを実現するための、計画の策定やその展開の  　ために・・・ |  |  |  |
|  | ④一人ひとりの能力向上、チームとしての相乗効果発揮  　のために・・・ |  |  |  |
|  | ⑤お客様の声・本音を聞き出すために・・・ 　今後の市場や業界の予測をする上で・・・ |  |  |  |
|  | ⑥お客様に、価値を提供するプロセスとして・・・ |  |  |  |
|  | その結果として |  |  |  |
|  | ①私たちにとって 「社員満足」 とは何でしょうか？ 　それは、どのように向上しているでしょうか？ |  |  |  |
| 結果 | ②私たちにとって 「顧客満足」 とは何でしょうか？ 　それは、どのように向上しているでしょうか？ |  |  |  |
|  | ③私たちにとって 「財務結果」 とは何でしょうか？ 　それは、どのように向上しているでしょうか？ |  |  |  |
|  | ④こうした結果をもとに、どのように、次にいかしていますか？ |  |  |  |

**経営品質実践塾　Ｄｒ.テラのＡＢシート（アセスメント＆ベンチマーキング）②**

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）様へ　　　　　　　（会社名　　　　　　　　　氏名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 対象分野 | お聞きしたいことは･･･ | なぜお聞きしたいのか･･･ | 私たちの場合は･･･ | 学んだことは･･･ | 実行することは･･･ |
| １ |  |  |  |  |  |  |
| ２ |  |  |  |  |  |  |
| ３ |  |  |  |  |  |  |