

# 経営品質ファシリテーター 養成講座【第7回】 2021年2月16日



## 価値創造プロセス に関する理論と実践

埼玉県経営品質賞判定委員  
**寺 沢 俊 哉**(<https://live5.jp/profile/>)

# スタッフ紹介

**寺沢俊哉 講師**

埼玉県経営品質賞 判定委員

**野村恵美子 サブ講師**

経営品質賞 審査員

**高橋 清 埼玉県経営品質協議会 運営委員長**

経営品質賞 審査員

**只野 将平 埼玉県経営品質協議会 事務局**

さいたま市商工会議所

# 講座全体のゴール

「経営品質」の体系にそって、成功している企業から学ばせていただくことを通じて、

- **マネジメント全般**について  
実践的かつ体系だった知識を得る
- チームや組織を活性化させるための  
**対話の場づくり**の技術を得る(オンライン)

# 各回の概要

	13:30-17:00	内 容
第1回	8/18(火)	オリエンテーション～経営を丸ごとみる視点とは？
第2回	9/15(火)	リーダーシップに関する理論と実践 (cat.1,cat.2)
第3回	10/13(火)	戦略に関する理論と実践 (cat3,cat5)
第4回	11/10(火)	人と組織に関する理論と実践 (cat4)
第5回	12/15(火)	顧客・市場の理解に関する理論と実践 (cat5)
第6回	1/19(火)	(終日)現地訪問
第7回	2/16(火)	価値創造プロセスの理論と実践 (cat.6)
第8回	3/16(火)	全体のまとめ、プレゼンテーション

# 本日のゴールと進行

## 【ゴール】

**価値創造プロセスに関して、基準書を確認しながら、実践的な知識を得る**

## 【進 行】

- 1 前回までの復習**
- 2 価値創造プロセスに関する仕組み**
- 3 価値創造プロセスに関する知識**
- 4 次回にむけて**

# 1

## 前回までの復習

**重要**

# ファシリテーションのポイント

## はじめる前に確認すること

### 1 役割分担

- ・ファシリテーター
- ・タイムキーパー
- ・プレゼンター ・書記

### 2 ゴールの確認

### 3 ステップ(目次)～時間

### 4 グラウンドルールの確認



価値ある対話の場  
を生み出そう

## 進行中に気をつけること

### 1 話を、よく聴く

(あいづち、復唱、要約)

### 2 相手の興味関心に、興味関心をもつ

### 3 質問する

(明確にする、引き出す)

### 4 フレームワークを使う

### 5 ふりかえり(コンテンツとプロセス)を行う

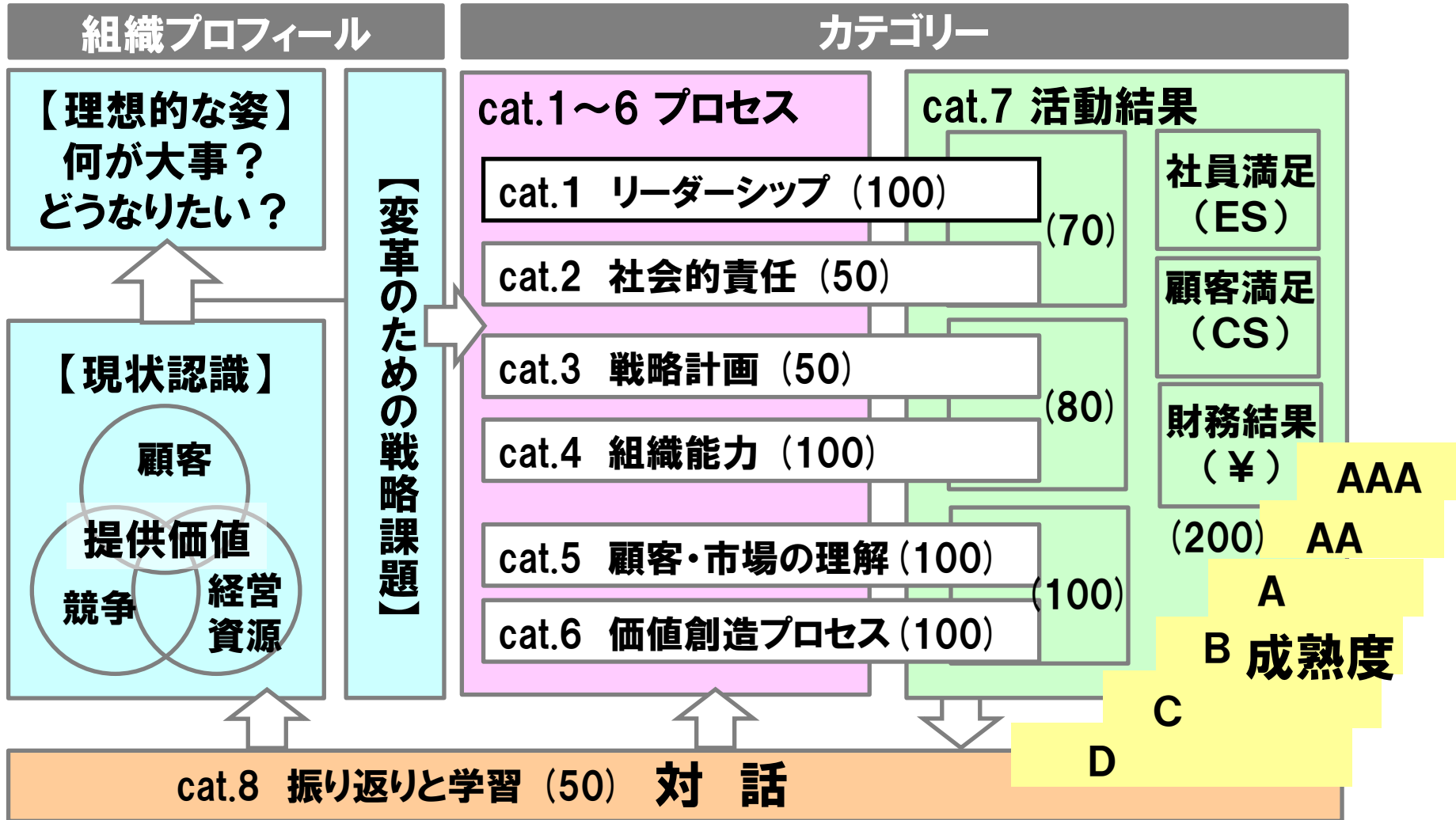
# 経営品質：経営を丸ごとみる質問集

思いを結果につなげる「仕組み」

思い

仕組み

結果



顧客本位

独自能力

社員重視

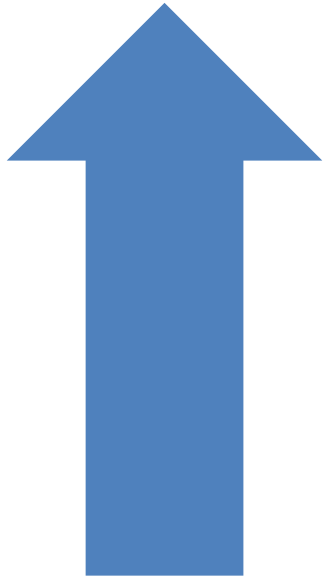
社会調和

経営者養成講座



# 成熟度をあげていこう

## 仕組み ダイナミック ケイパビリティ の進化



成熟度	合目的	展 開	変 化
AA	独自性 デファクト	自主自律	未然防止 創造性
A	同じ方向 時間軸	連携 ガッチリ	再発防止 自ら思考
B	だいたい 同じ方向	協力が はじまる	人まねが はじまる
C	向きが バラバラ	関係が バラバラ	その場 対応

# 前回からの課題

## (1) カテゴリー6

基準書P41～45、P49、50

申請書P26～31、P35～37

に目を通す

## (2) 次のシートをうめてくる

# (シート) カテゴリー6 価値創造プロセス

<p>とくにすごいところ(強み)</p>	<p>さらによくなるには(改善課題)</p>
<p>質問してみたい事</p>	

# 2

## 価値創造プロセス に関する仕組み

# 6.1 6.2 価値創造プロセス

## 6.1 主要な価値創造プロセス

- ① 企画・開発プロセス
- ② 生産・提供プロセス
- ③ 顧客関係の維持強化プロセス

## 6.2 支援プロセス

- ① 支援プロセス
- ② 情報システム
- ③ ビジネスパートナーの選定・評価
- ④ ビジネスパートナーの維持強化プロセス

# 3

## 価値創造プロセス に関する知識

# 「プロセス」という概念

PRO 前に CESS 進む 前に進むための段取り  
PROCESS 手順、工程、進行、過程

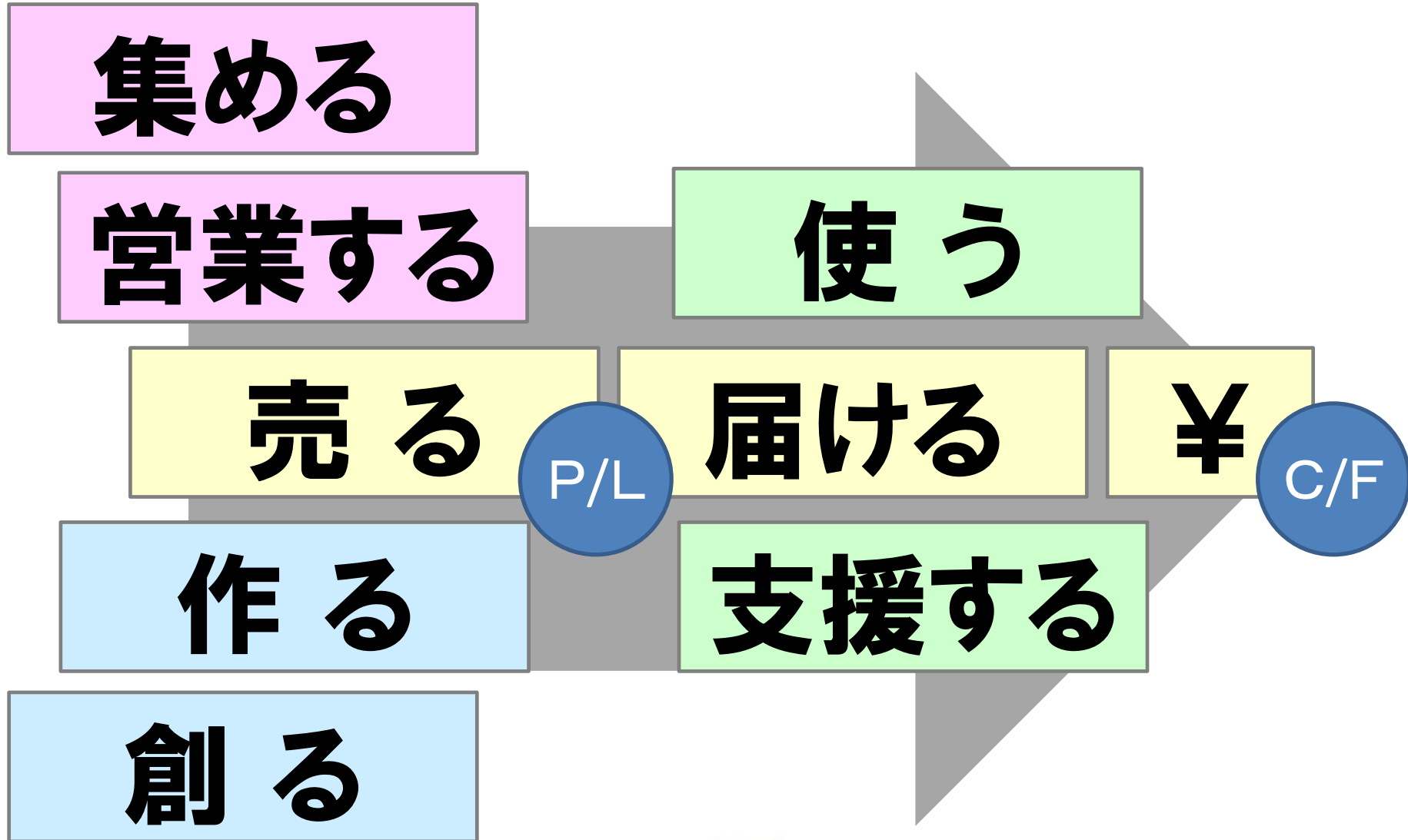
## どちらが、プロセス的視点？

頭  
胴体  
手足  
心臓  
肺  
...



呼吸  
血液循環  
(動脈 静脈)  
食べて、消化して  
排出して...

# ビジネスプロセス





# 提供価値を組織に収益に転換する仕組み

組織プロフィール 2現状認識と環境変化 (1)商品サービス

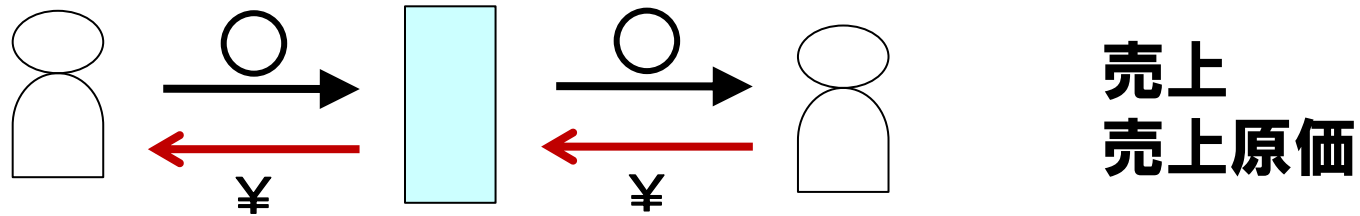


## これを実現しているのが、プロセス

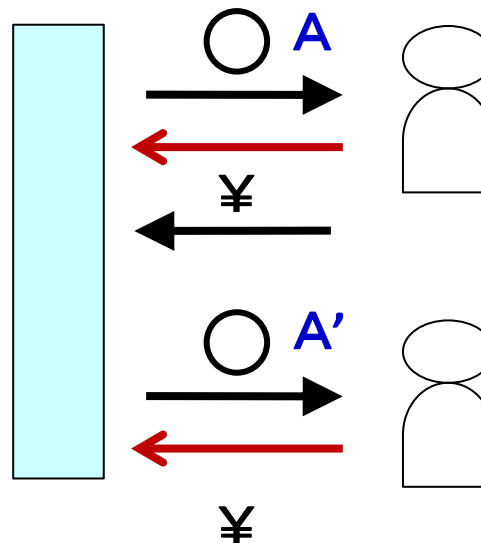
?

# プロセスパターン①

## (1) 単純販売モデル + アップセル



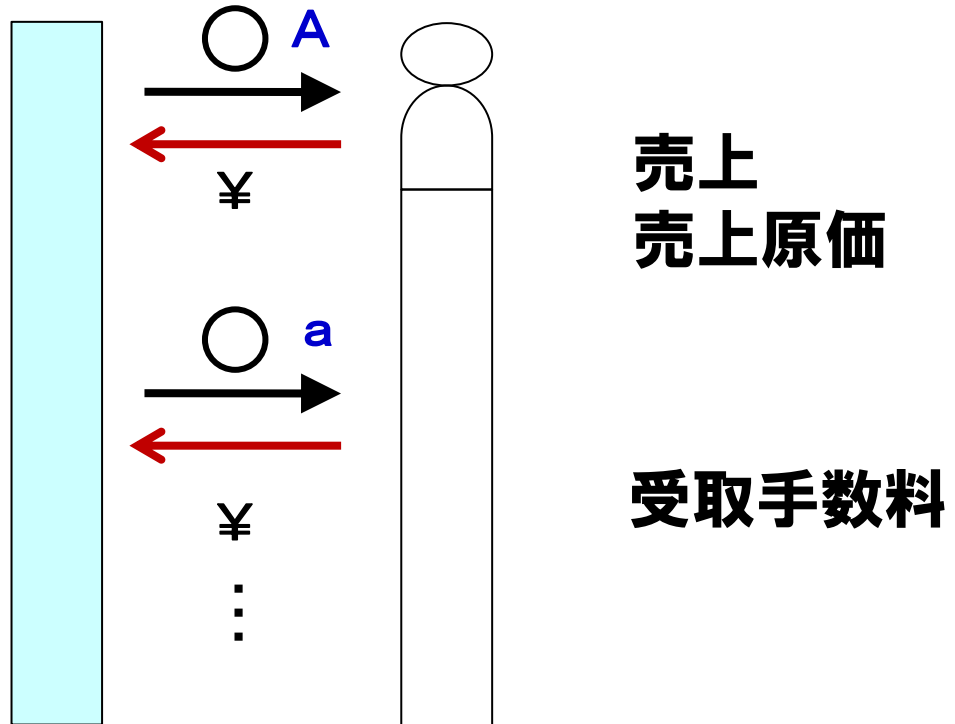
## (2) リユース(中古)モデル



# プロセスパターン②

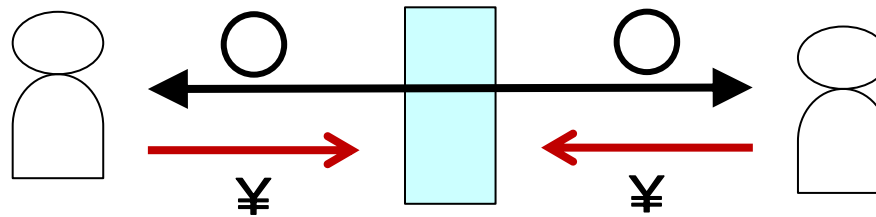
## (3) 消耗品モデル

## (4) サブスクモデル



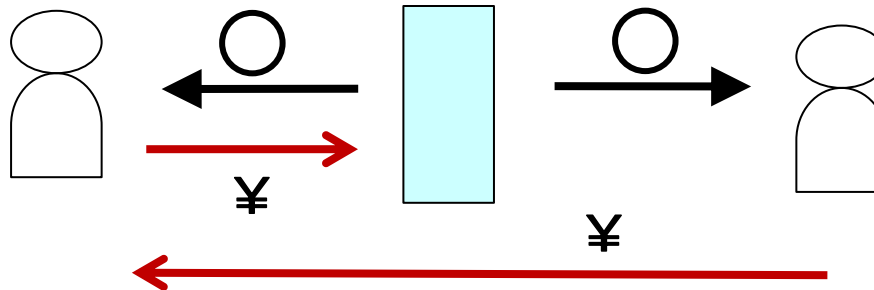
# プロセスパターン③

## (5) マッチングモデル



仲介手数料

## (6) 広告モデル



手数料

# 4

## 次回にむけて

# 各回の概要

	13:30-17:00	内 容
第1回	8/18(火)	オリエンテーション～経営を丸ごとみる視点とは？
第2回	9/15(火)	リーダーシップに関する理論と実践 (cat.1,cat.2)
第3回	10/13(火)	戦略に関する理論と実践 (cat3,cat5)
第4回	11/10(火)	人と組織に関する理論と実践 (cat4)
第5回	12/15(火)	顧客・市場の理解に関する理論と実践 (cat5)
第6回	1/19(火)	(終日) 現地訪問
第7回	2/16(火)	価値創造プロセスの理論と実践 (cat.6)
第8回	3/16(火)	全体のまとめ、プレゼンテーション

# 3月までの課題

## ●各カテゴリーの視点

(リーダシップ、社会的責任、戦略計画、組織能力、顧客市場の理解、価値創造プロセス)

をふまえ、全体として、SNB社の強みと課題を総括するとともに、今回、ご自身が学んだことについて、

## ●1人5分で、プレゼンをする。



# 寺沢 俊哉

ライブ講師®実践会 代表 <https://live5.jp/>  
公益財団法人日本生産性本部 主席経営コンサルタント



大手流通系企業を経て、1989年、公益財団法人 日本生産性本部にコンサルタント給費生として最年少で入社。以来、経営コンサルタントとして30年にわたり、上場企業から中堅企業まで約200社の経営コンサルティング、数万人の研修を実施。コンサルティングと研修を融合させた、**独自のワークショップ**は、**参加者自身の課題を題材**に進めるため実践的であり、リピート率は**8割**を超える。研修テーマは、リーダーシップ、ファシリテーション、プレゼンテーション、講師養成など。1998年以降、卓越した企業を表彰する「日本経営品質賞」の審査員として、その後、**埼玉県・徳島県経営品質賞判定委員**として、経営品質の普及推進活動に従事している。2015年より、「人前で教える技術」を磨きあう、「**ライブ講師®実践会**」を主催。数多くの講師、コンサル、ビジネスリーダーが参加し、ともに学びを続けている。



対話で学ぶ経営品質  
(生産性出版)



感動の会議！  
(ディスカヴァー21)



プロ研修講師の  
教える技術  
(ディスカヴァー2020年度経営品質ファシリテーター養成講座)



人材育成  
(中央経済社)



人前で話す・  
教える技術