ワークシート①　事業概要

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 【業種業態】【理念やコンセプト】【業績など】【顧客・市場と商品・サービス】【競合・競争環境など】 |
| 【事業の歩み】 |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート②　業界構造

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 【業界構造の図解】 |
| ○うまくいっていること（強み） | ○課題だと思うこと |
| ○記述して気づいたこと |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート③　価値提案の視点

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 【価値提案の視点】よいお客様を相手に「ならでは」のお役立ちを約束しているか？①あなたにとって「よいお客様」はだれで、どのようにして選んでいますか？（なぜ、そう思うかの理由も記してください）②どんなお役立ち（喜びの提供、悩みの解決、利益の創出）をしていますか？（お客様の事前期待は何か？　体験して得られる喜びや解決は何か？③お客様は、なぜ、あなたを選ぶのでしょうか？「ならでは」の独自性は？（それは今後も続きますか？） |
| ○うまくいっていること（強み） | ○課題だと思うこと |
| ○記述して気づいたこと |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート④　利益構造の視点

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 【利益構造の視点】儲かる仕組みをつくりあげているか？利益の生み出し方に、どのような特徴がありますかｚ？（その特徴が、どのように顧客価値や独自性と結びついていますか？） |
| ○うまくいっていること（強み） | ○課題だと思うこと |
| ○記述して気づいたこと |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート⑤　プロセスの視点

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 【プロセスの視点】お客様と出会い、お客に立つまでの流れができているか？①どのようにして、お客様と出会い信頼関係を築き上げていますか？②どのようにして、確実にお役立ちし喜びを分かち合っていますか？③お客様などからのフィードバックを、どのように受け取り活用していますか？ |
| ○うまくいっていること（強み） | ○課題だと思うこと |
| ○記述して気づいたこと |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート⑥　ペルソナＢｔｏＣの場合

|  |  |
| --- | --- |
| 基本属性 | 行動属性 |
| （名前）（性別）（年齢）（職業）（年収）（家族構成）（生活エリア） | （食生活）（趣味）（休日の過ごし方）（友人関係）（最近の悩みごと（消費の傾向）（情報接点） |
| （自由記入欄） |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート⑦　ペルソナＢｔｏＢの場合

|  |  |
| --- | --- |
| 基本属性 | 行動属性 |
| （企業名）（業種）（商品・サービス）（売上や業績）（業界動向）（従業員数）（企業風土） | （キーマンの名前）（部署・役職）（決裁可能予算）（チームのサイズ）（最近の悩みごと）（達成すべき目標）（当社の商品・サービスの知識） |
| （自由記入欄） |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート⑧　カスタマージャーニーマップ＋

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ステージ | １ | ２ | ３ |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 顧客行動 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 顧客接点 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 感　情 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 思　考知識・技術 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 対応策 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| フィードバック |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 利　益 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート⑨　組織能力の視点

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 【組織能力の視点】実践に際して、組織の力を引き出しているか？①どのようにして、能力や働きがいを向上させていますか？（とくに、強みの源泉である独自能力の向上について記してください）②お互いの思いや重要な情報を、どのように共有していますか？③社会の一員としての役割を、どのように果たしていますか？ |
| ○うまくいっていること（強み） | ○課題だと思うこと |
| ○記述して気づいたこと |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。

ワークシート⑩　強みと課題のＱリング

|  |
| --- |
| （記入者）　　　　　　　　　　　　　　（記入日）（事業名） |
| 価値提供の視点（強み）（課題） | 利益構造の視点（強み）（課題） |
| 組織能力の視点（強み）（課題） | プロセスの視点（強み）（課題） |
| ○記述して気づいたこと |

　＊フォーマットはあくまで見本です。ご自由にカスタマイズしてご活用下さい。