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。