



2023



【第2週】 ビジネスコース 会社をよくする たった1つの考え方

2023年7月～12月

寺沢俊哉

ライブ講師®実践会

定例セミナー ビジネスコース

第1週	基礎コース 日曜14-16時	講師としての基本スキルを、 6回でマスターします。 講師:寺沢俊哉+他	
第2週	ビジネスコース 月曜21-23時	経営の基礎知識を、6回でマ スターします。 講師:寺沢俊哉+他	
第3週	エンタメコース 日曜14-16時	①マジック ②ゲーム ③ス トーリーといった、エンタメ要素 を、その道のプロから学びます。	中里正紀 石神康秀 篠原明夫
第4週	応用コース 日曜14-16時	時流にあわせた内容や、より 応用的で実践的なテーマを取 り上げます。	都度、講 師をお招 きします。

ビジネスコースのゴール

ビジネスを創造・変革していくために必要な、**経営コンサルタントの知識**を、6回の講義を通じてマスターし、リピートされる講師、選ばれ続ける専門家として**不動の地位を確立**する。

「あの人ならビジネスがわかる」「**経営者の気持ち**がわかる」「**我が社の相談にのってもらいたい**」・・・と言われる、**ライブ講師®**に

第2週（月曜21-23） ビジネスコース



第1回	7月10日	会社をよくするたった1つの方法 お客様と喜びあえる仕事をつくる	1～49P
第2回	8月14日	価値提案と利益創造の視点	50～66P
第3回	9月11日	プロセスと組織能力の視点	67 ～102P
第4回	10月1日	事例1 アイコミュニケーション コンシェルジュサービスを極める	101 ～142P
第5回	11月5日	事例2 大和不動産 オーナー様の分身を目指す	143 ～180P
第6回	12月11日	事例3 新日本ビルサービス 現場の力が事業を生みだす	181 ～226P

テーマは1つ

お客様と喜びあえる仕事をつくるには？



共通のフレームワーク Qリング

舞台 脚本



- ①よいお客様を選んでいるか？
- ②どんなお役立ちを約束しているか？
- ③なぜお客様から選ばれるのか？

価値提案
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？

利益構造
儲かる仕組みをつくりあげているか？

組織能力
実践に際して、組織の力を引き出しているか？

プロセス
お客様と出会い、お役に立つまでの流れができているか？

役者 演技

- ①どのようにして、能力や働きがいを向上させているか？
- ②お互いの思いや重要な情報を、どのように共有しているか？
- ③社会の一員としての役割を、どのように果たしているか？

- 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るか？
- ②どのようにして、確実にお役立ちして喜びを分かちあっているか？
- ③お客様や組織内外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るか？

CX① ペルソナ

(名前)鈴木次郎

(性別)男性

(年齢)59歳

(職業)会社員

(年収)560万円

(家族構成)

妻と同居している。

お子様2人(長男、長女)は独立している。長男は、地方のマンションに3人家族でお住まい。

長女は昨年結婚し、都内に住んでいる。

(ご自宅)

一戸建ての持ち家。先代から引き継いだもの。

(生活エリア)

さいたま市にお住まい。

自宅と職場(都内)の通勤。

買い物は10km圏内車で移動。



(食生活)

健康に気をつけている。週1回近くのレストランに外出に出かける。家での晩酌はビール1本。

(趣味)

野球をはじめとしたスポーツ観戦全般。WBCには感動した。ゴルフも続けている。

(休日の過ごした方)

買い物やウォーキングが多い。

(友人関係)

月1回ほど、友人とゴルフへいくのが楽しみ。

(最近の悩みごと)

スマホの字が読みにくい。メタボが気になる。

(消費の傾向)

よいものにはお金をかけたいが、ムダな買い物はしたくない。

(情報接点)

ネットニュースで気になったことを検索。SNSはやっていない。

(自由記入欄)

温厚な性格の方で、夫婦仲もよい。ただ、論理的な説明でないと納得はいただけない。お仕事も以前よりは余裕が出てきている感じ。若いうちに働きづくめだったため、これからは奥様との時間を大切にしたい。

CX② カスタマージャーニーマップ

ステージ					
顧客行動					
顧客接点					
感情					
思考					
対応					
フィードバック					
利益					

カスタマージャーニーマップ

「真実の瞬間」

ピーターソン氏は、コペンハーゲンで重要な商談に参加するため、アランダ空港に向かうが、到着したとたん大変なミスに気がついた。航空券をホテルに置き忘れてしまった。

わらにもすすがる思いでスカンジナビア航空のチケット係に相談すると、予想外の回答が待っていた。「ご心配はいりません。搭乗カードをお渡しします。仮発行の航空券もそえておきます。ホテルのお部屋番号とコペンハーゲンの連絡先さえ教えていただければ後はこちらで処理しましょう」。

係員はすぐさまホテルに電話し、航空券を見つける。そして自社リムジンを手配し、ピーターソンの出発前に航空券が彼の手元に届いた。

「ピーターソン様、航空券でございます」。おだやかな声に何より驚いたのは当事者である彼自身だった。

ヤン・カールソン「真実の瞬間」より



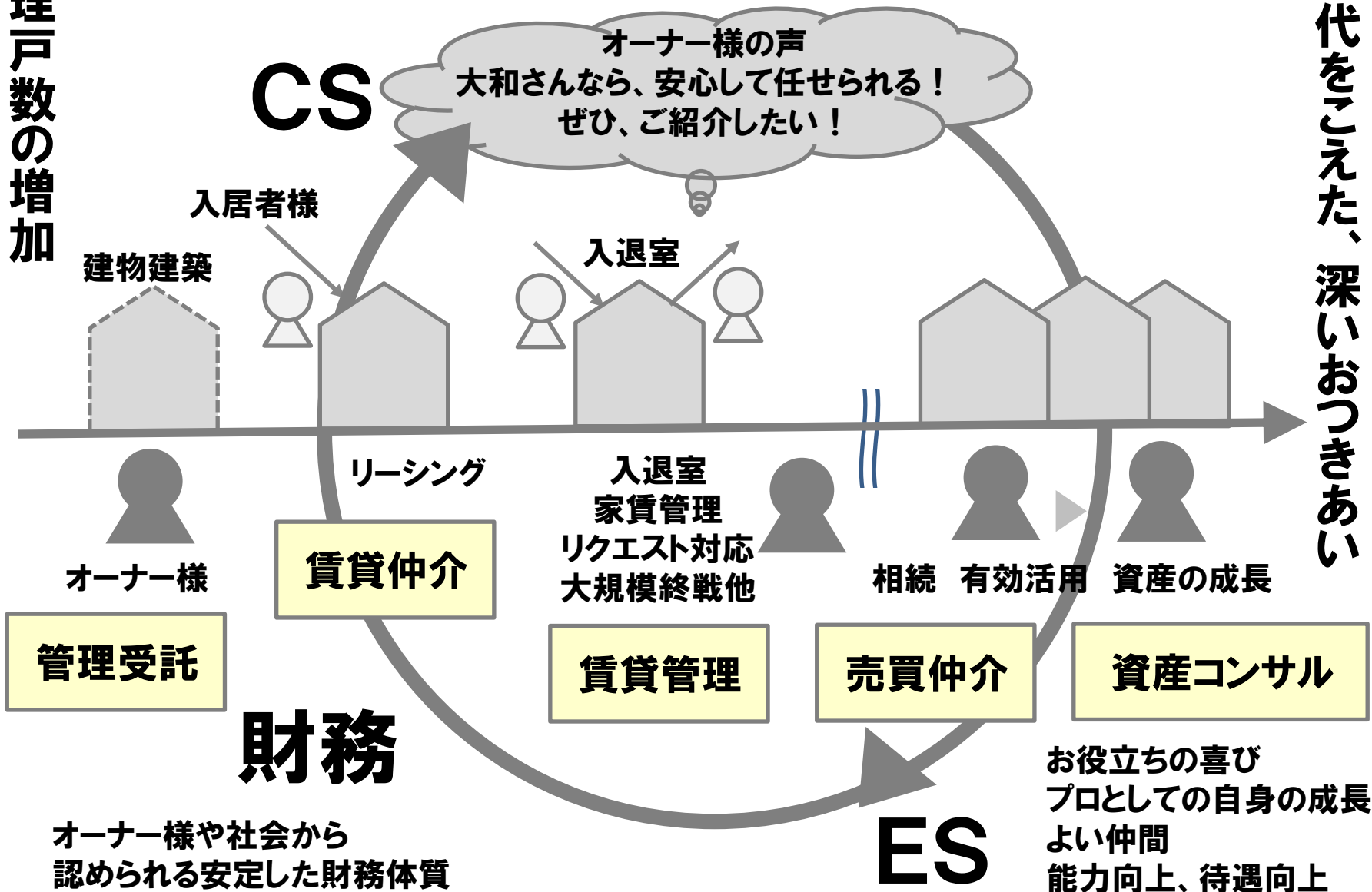
ある、ガソリンスタンドの例子連れのややギャル風のお母さん

大和不動産

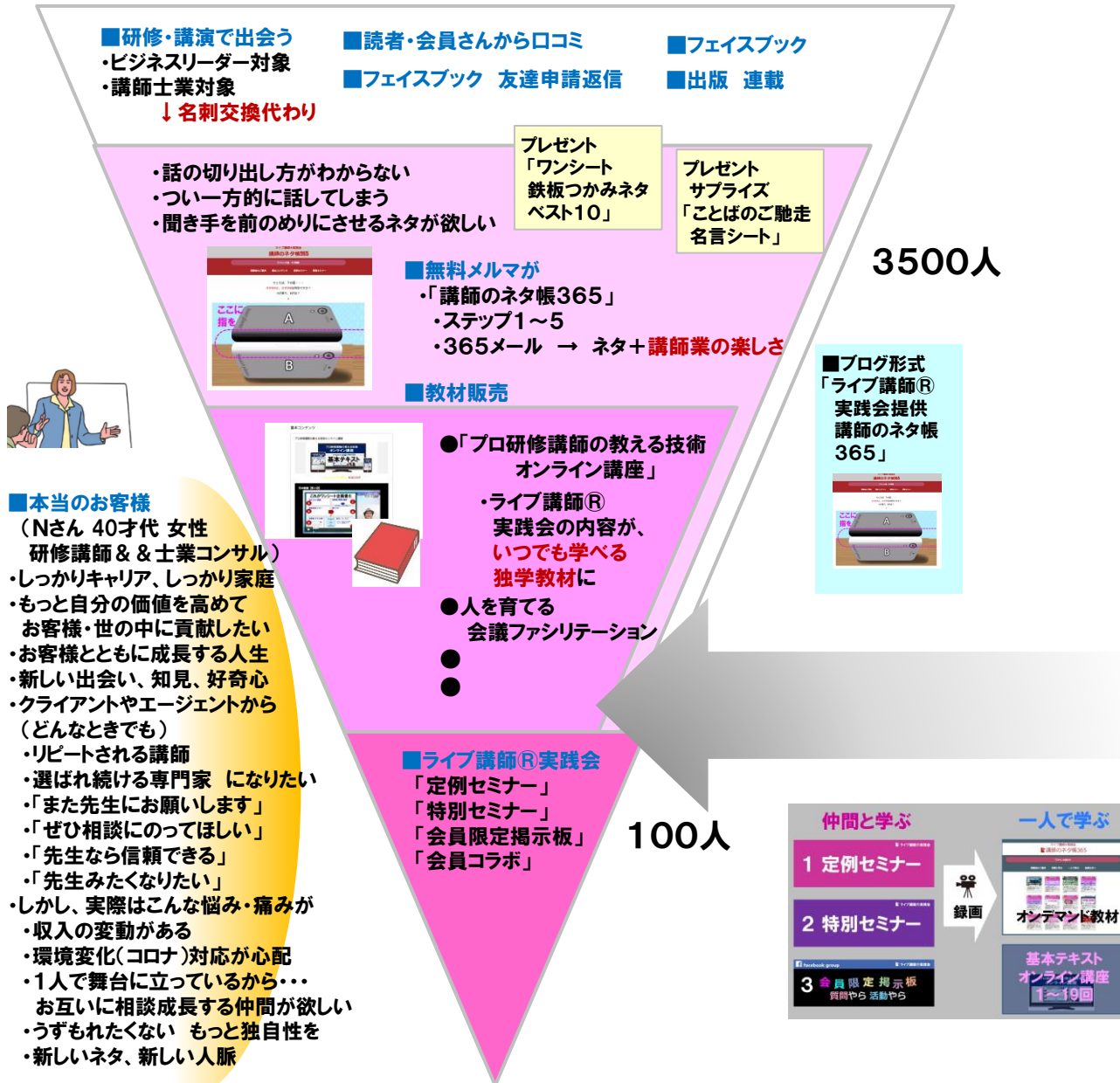
オーナー様の資産形成を支援します

管理戸数の増加

世代をこえた、深いおつきあい



ライブ講師®実践会(旧) コロナ前



ライブ講師®実践会
 人前で教える技術を 学びませんか?
 オンラインで

プロ研修講師の教える技術
 オンライン講座

実践会代表 寺沢 俊哉

定例セミナー オンライン

「もっと自分の価値を高めたい
 お客様や世の中に貢献したい！」
 そう思っている・・・

- 目先の仕事に追われる
- 仕事に波があって安定しない
- 地方在住で、セミナーや交流会参加には時間やコストがかかる

そんなお悩みをもったあなた、

900人以上の講師を育てた
 選ばれる「ワンシート企画書」と
 「人前で教える技術」の集大成
 「ライブメソッド®」を
 オンラインでマスターして

どんなときでも
 選ばれ続ける専門家
 リピートされる講師 になって
 収益基盤の安定をはかり
 継続的な成長と
 貢献をはじめませんか？

(● 利害関係めきで、相談しあい、
 ともに成長する仲間、なかなか
 出会えない・・・
 そんな悩みをおもちのあなた)

仲間と学ぶ

- 1 定例セミナー
- 2 特別セミナー
- 3 会員限定掲示板
 質問やら 活動やら

録画

一人で学ぶ

オンデマンド教材

基本テキスト
 オンライン講座
 1~19回

モチベーションの理論（学者理論）

「世界標準の経営理論」(入江章栄)より

モチベーション研究の歴史	ポイント
1 ニーズ の理論 1940～ (A.マズロー)	欲求階層説
2 期待 の理論 1960～ (ビクトル・ブルーム)	やればできそう 見返りもある
3 ゴール 設定理論 1960～ (エドウィン・ロック)	ストレッチゴール 明確なフィードバック
4 社会認知 理論 1970～ (バンデューラ)	自己効力感 (自分はできる)
5 職務特性 理論 1970～ (リチャード・ハックマン)	多様性、一貫性、有用性、自律性、結果が見える
6 プロソーシャル 2000～ (ダニエル・バトソン)	お役立ち感

(アドラー)
私は大丈夫
仲間を信頼できる
私は貢献できる
1870年2月7日 -
1937年5月28日

(テューラー)
科学的管理法
1856年3月20日 -
1915年3月21日

P176

リーダーシップの理論（学者理論）

リーダーシップ研究の歴史	ポイント
1 個性 の理論 (trait) 1940～	リーダーの 素養
2 行動 の理論 (behavior) 1960～	リーダーの 行動スタイル
3 コンテジエンシー 理論 1970～	状況 によって異なる (有事のリーダー)
4 LMX 理論 (リーダー・メン バー・エクチェンジ) 1980～	だれが部下か によっ て変わる
5 トランザクショナル LS 1990～	関係性 を重視する
6 トランスフォーメショナル LS (ビジョナリー) 1990～	ビジョン を示す
7 シェアード 2000～	全員 がリーダー

「世界標準の経営理論」(入江章栄)より

PM理論 (三隅)
1966～

サーバントLS
1970～



オーセンティック
(ありのまま)
LS 2000～



寺沢 俊哉

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



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約**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。



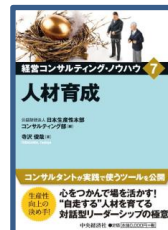
対話で学ぶ
経営品質
(生産性出版)



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
21)



人材育成
(中央経済社)



人前で話す・
教える技術
(生産性出版)



1分で
共感される会議
(生産性出版)



会社をよくする
たった1つの
考え方