

# 経営をみる問いかけ(Qリング)

	お客様と喜びあえる仕事をつくるためには？		A社	我が社
	事業概要と業界構造	その特徴は		
Q リ ン グ	<b>【価値提案】</b> 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？		
	<b>【利益構造】</b> 儲かる仕組みをつくり あげているか？	○4つの経済と20のパターン ○36の特性		
	<b>【プロセス】</b> お客様と出会い、お役に 立つまでの流れができて いるか？ ＊ペルソナ ＊カスタマー ジャーニーマップ	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？ 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？		
	<b>【組織能力】</b> 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？		
	<b>【未来起点】</b> ○年後のありたい姿	……以上のことを ありたい姿からみるとどうか？		