



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

日本経営品質賞

一流から学び、自らの良いところを伸ばそう
そのための共通言語が、基準書(クライテリア)

原点は英知の交流

日本
経営品質賞
1995年～



米国 マルコム
ボルドリッジ賞
1987年～

埼玉県
経営品質賞



そもそも、よい会社って？

顧客の視点から自社を見直し

自己革新を通じて

顧客の価値を追求し続ける経営



日本経営品質賞 受賞企業

1996年 NEC半導体事業グループ
1997年 アサヒビール、千葉夷隅ゴルフクラブ
1998年 日本総合研究所、イビザ(吉田オリジナル)
1999年 リコー、富士ゼロックス第一中央販売本部
2000年 日本IBMゼネラルビジネス事業本部、武蔵野
2001年 第一生命、セイコーエプソン画像事業本部
2002年 パイオニアMEC カルソニックハリソン
トヨタビスタ高知
2003年 NECフィールディング
2004年 千葉ゼロックス ホンダクリオ新神奈川
2005年 トヨタ輸送 松下電器産業PAS社
松下電器産業HA社エアコンデバイス事業部
J・アートレストランシステムズ
2006年 福井キャノン事務機、滝沢村役場
2007年 福井県民生活協同組合
2009年 スーパーホテル、万協製薬
2010年 武蔵野(2回目)

2011年 シスコシステムズエンタープライズ&パブリックセクター
川越胃腸病院 ねぎしフードサービス
2012年 福井県済生会病院
2013年 滋賀ダイハツ販売
ワン・ダイニング 西精工
2014年 こうほうえん(鳥取地区)
2015年 スーパーホテル
2016年 日本全薬工業 ピアズ カワムラモーターズ
2017年 トップ保険サービス 万協製薬(2回目)
清和会長田病院
2018年 スーパーコート介護事業本部 九州タブチ
トヨタ部品茨城共販
2019年 肥後銀行
2020年 日鉄工材 石坂産業 オオクシ 横須賀共済病院
2021年 楽天コミュニケーションズ ヤマヒロ



*下線赤字は中小企業



日本全薬工業 高野社長

万協製薬 松浦社長

西精工 西社長



埼玉県 経営品質賞 受賞企業

知事賞



- **アイコミュニケーション株式会社** (さいたま市 通信代理店)
- **医療法人財団献心会川越胃腸病院** (川越市 消化器科専門病院)
- **賛光精機株式会社** (本庄市 一般機械部品製造業)
- **新日本ビルサービス株式会社** (さいたま市 ファシリティーマネジメント業)
- **株式会社大和不動産** (さいたま市 不動産・仲介管理業)
- **株式会社タカヤマ** (所沢市 廃棄物処理及びリサイクル業)
- **武州瓦斯株式会社** (川越市 都市ガス、器具販売と付帯工事)

(50音順)

経営品質のフレームワーク

基本理念 共通の価値観

顧客価値を創造する
社員の自主性を高める
社会と協調する
→ 顧客価値経営の実現

コンセプト 考え方・基本姿勢

ありたい姿（未来）から今をみる
創発の機会を増やす
意味・価値観を探究し続ける
様々な手段で理解を深める
洞察の習慣をつくる
思索的に対話を深める
制約条件を変える

経営の設計図 (旧:組織プロフィール)

【過去】
歴史 これまでの
成功・価値観

【未来】
I. ありたい姿

II. 戦略・道筋
VI. 変革目標

【現在】
ビジネスモデル

III. 組織能力
IV. 顧客市場
V. 顧客価値

実践領域 (旧:カテゴリー)

1. ありたい姿を実現する
リーダーシップ(社会的責任)

2. 戦略思考レベルの向上と
実効性の向上

3. 組織能力 の向上と最適化
4. 顧客市場 の洞察と理解
5. 顧客価値 の創造と提供

6.
事業成果

・変革
・持続と
卓越性

・ふり
かえり

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？

お客様と喜びあえる仕事をつくるために

組織能力
実践に際して、組織の力を引き出しているか？

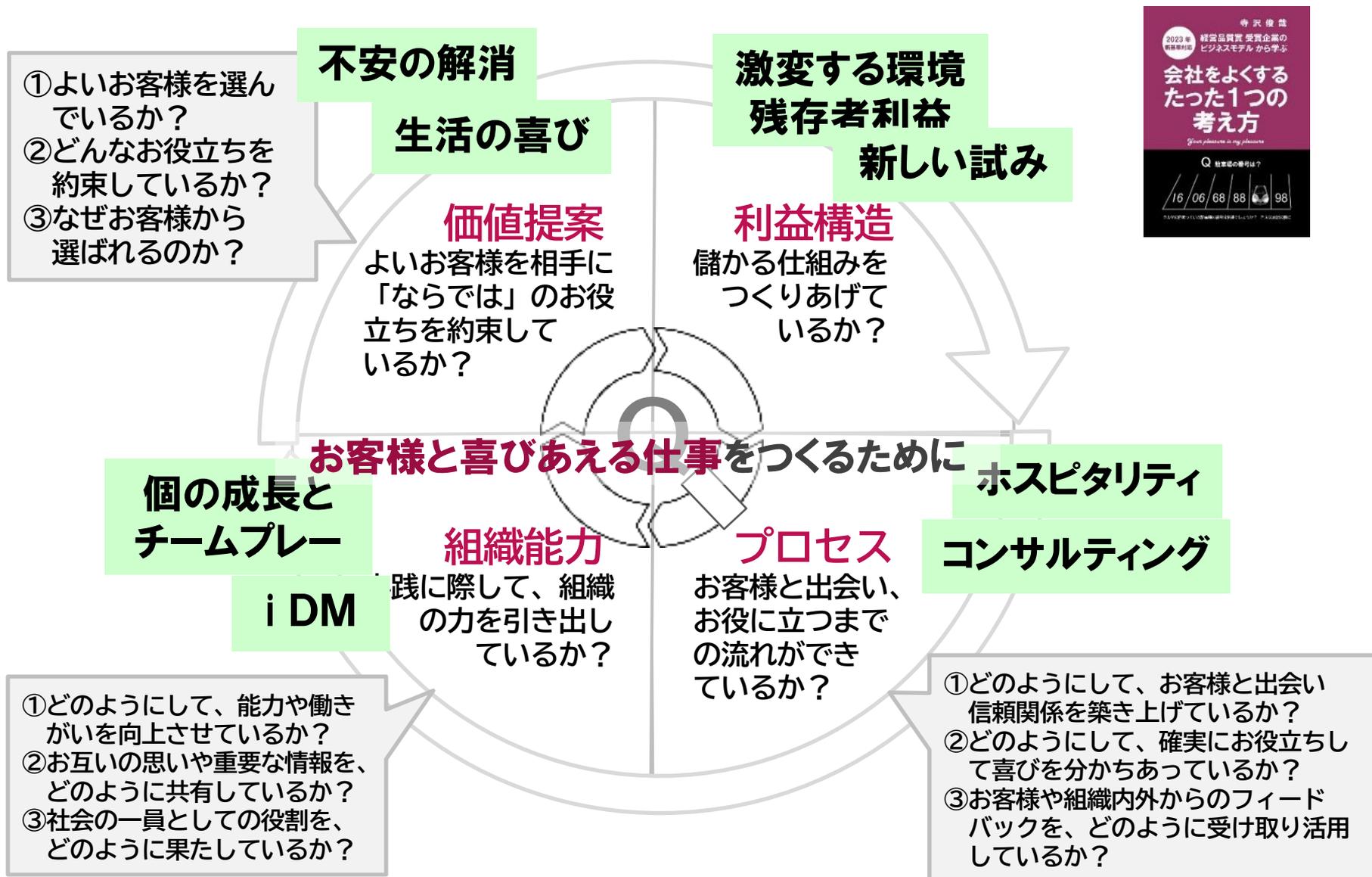
プロセス
お客様と出会い、お役に立つまでの流れができているか？

役者 演技

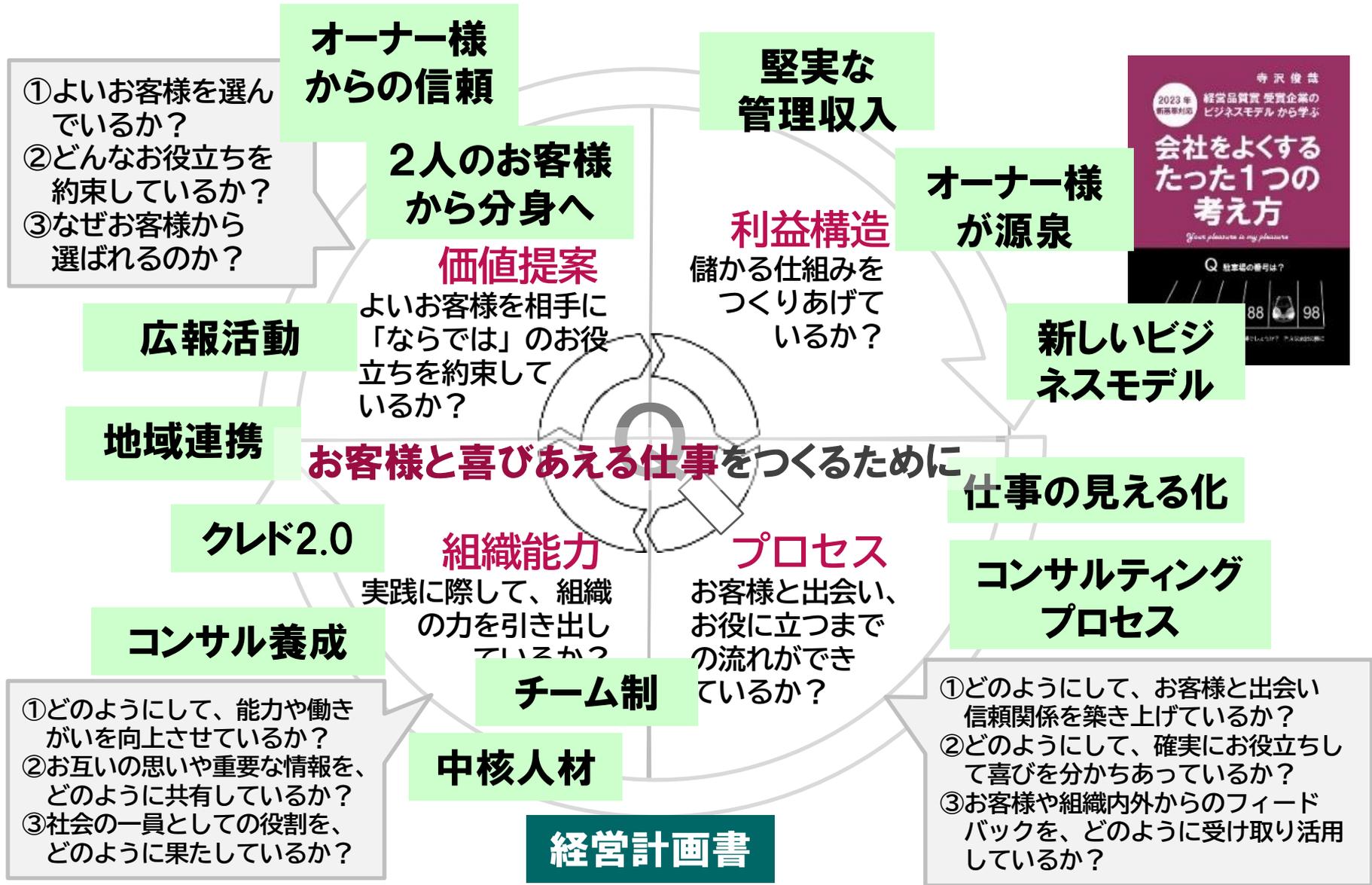
- ①どのようにして、能力や働きがいを向上させているか？
- ②お互いの思いや重要な情報を、どのように共有しているか？
- ③社会の一員としての役割を、どのように果たしているか？

- 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？

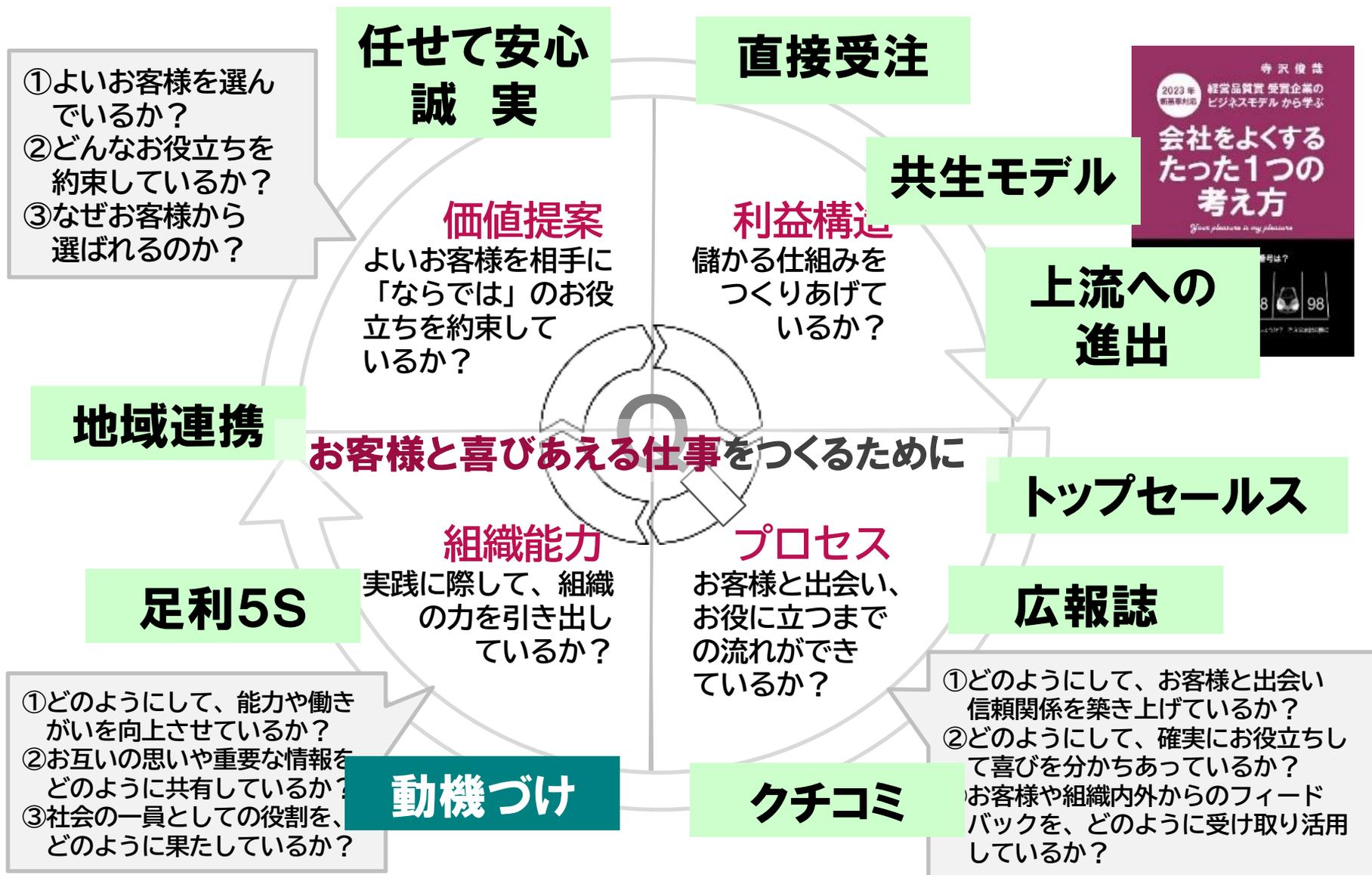
アイコミュニケーションさまの成功循環



大和不動産さまの成功循環



新日本ビルサービスさまの成功循環



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？		優れた企業	我が社
	事業概要と業界構造	その特徴は		
Q リ ン グ	【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？	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？		
	【利益構造】 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		
	【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？ ＊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？		
	【組織能力】 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？		
	【未来起点】 ○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？		

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					



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