

レジュメ 2

自社の顧客価値を考えるワークショップ

実施日時・場所

日時: 2015年4月13日(月) 10:00~12:00 / 場所: 第一会議室

本ワークショップの目的

1. 私たちが提供している顧客価値(自社が顧客から選ばれる理由)を明確にする
2. なぜ顧客価値が提供できているのか、その源泉(強み)を見つける

出席者
(プロジェクトメンバー)

プロジェクトリーダー: 製造一課 ○○○○
 記録係: 総務課 ◇◇◇◇
 メンバー: 製造二課 ■■■■、営業課 △△△△、
 調達課 ▽▽▽▽、経理課 ●●●●

次回ワークショップの宿題

次回のワークショップのテーマに使うため、メンバー全員が「最近買ったモノ10個」をリストアップしてくること。

	時刻	所用時間	内容	説明
1	10:00	10分	前回の振り返りと今日の予定	前回の「振り返りシート」をもとにチーム全員で振り返る。 今日のワークショップについておおまかな流れの説明。
2	10:10	30分	1つの案件から業務の流れを洗い出す	ピックアップされた自社の1つの案件から、その業務を「引き合い」から「企画・設計・生産・・・」、「納品」までの時間軸で実務を洗い出し、それらを細かく「青い付箋」に書き出す。それらはホワイトボードに貼り付けていき、流れを見る化する。自身の担当部署だけでなく、気づいた点があれば、自由にどんどん発言していく。
6	10:40	30分	業務の流れから、自社の強みとなる資産を書き出す	書き出した業務の流れから、それを可能にしているコト・モノは何か、自由に発言しディスカッションする。抽出されたコトやモノは、「ピンクの付箋」に書き出して、業務の流れを整理した「青い付箋」の上に貼り付けていく。 「ピンクの付箋」は、顧客価値を生み出している源泉(強み)と捉えよう。
7	11:10	40分	自社の顧客価値について考える	「ピンクの付箋」だけを取り出し、組織資産(組織風土、企業理念、物的資産、知的資産など)と個人資産(ノウハウ、技術、知識など)の2つにグルーピングする。他に、自社の「強み」をわかりやすく区分する分け方があれば、それを利用する。 グルーピングが終わったら、こうした資産(強み)が、どのように顧客に価値を提供しているのかを考える。問題解決の技術や、提案の面白さ、安心して仕事を任せられる信頼性など、キーワードを「黄色の付箋」に書き出して行く。最終的にはそれらから「顧客価値(自社が顧客から選ばれる理由)」を確認しよう。
8	11:50	10分	今日のまとめ	ホワイトボードや各自のメモを元に、今日のワークショップの内容をまとめる。 次回ワークショップ予定と次回までの宿題を確認する。
9	12:00		終了	

本レジュメ作成

作成日: 2015年4月10日(金) / 作成者: 製造一課 ○○○○