

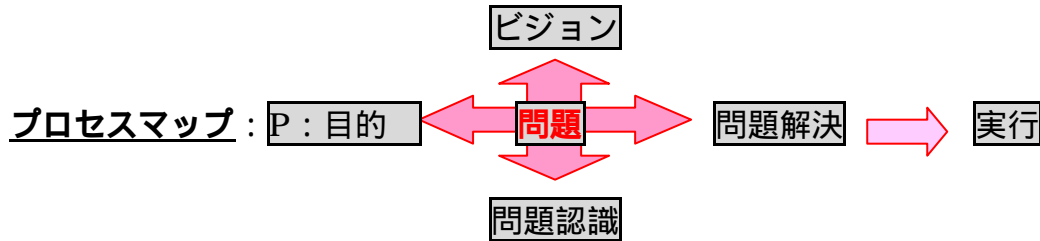
「ベンチマーク体験学習しよう！」

～ 問題発見型のフィールドワーク～

仕事とは問題解決することである。

??? 相手がいる。WIN-WIN コンセンサス定義と利点を確認

認知? 定義? 解決リストの作成? 評価? 意思決定・・・プロセス各段階ごとにコンセンサス



真の問題解決

問題発見・・・見えない問題? ? 問題に「気づいていない»? ? 解決策「テーマを持つ!」

? ? 問題に「気づいているが問題と認識していない»? 分析の技術

課題解決・・・見えている問題? ? 問題が発生しているが、そのままにしている? ? 危機感

? ? クレーム発生! 目標確定している!

??? 「本当の問題解決」は相手の困っていることを解決してあげること。

仕事は問題解決! その解決方法を学ぶ!

～ ～ ～ チームが価値観を共有する仕組み ～ ～ ～

問題とは「理想と現状とのギャップ」と考えよう

問題には「発生型」と「発見型」がある。

問題解決には「現状型」と「理想型」の2タイプがある。

問題解決の6つのステップ」を身に付けよう

問題解決では「発散思考」と「収束思考」を使い分けよう

問題が明確に把握「課題」できたら、80%はクリア。

課題解決」には、原理原則のシステムがある。

	理想設定方アプローチ (根本改革型)	現状分析型アプローチ (現状改善・積上げ改良)
問題設定	問題設定	
問題把握	理想設定	現状分析
	現状分析	問題点分析
課題設定	課題設定	
課題解決	構想計画	
	具体計画	
	手順計画	
総合評価	総合評価	
解決方法	解決行動	

ベンチマーク

- 1 何を学びたいか？ 自社の問題解決は？
2 問題をどう乗り越えてきたか？ 自社ではどうするか？
決め手は？ **差別化**?? ? **お客様にとって差がはっきりわかる!**

システム思考

- = 万物はシステムで出来ている！
組織は目的と機能で構成されている！
（コンセプト、商品・サービス、スタッフ、システム、顧客）
例）モスとマック

事実をしっかりと観察する

事実 + 仮説 = 情報（意見）

事実観察力・・・行動を観察する。（見る・観る・察る）

・・・感じる（視覚・聴覚・味覚・触覚・嗅覚・第6感）

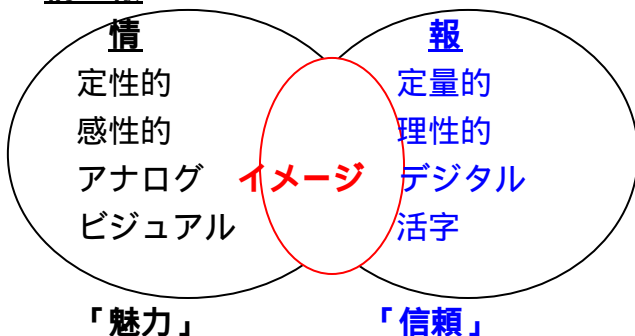
5W2Hで事実を語る！

（誰が、誰に、何時、何処で、何を、何故、どのように、どのくらい）

視点を変える

- 第1の目 マクロの視点 蛍光灯**
第2の目 ミクロの視点 ハエ
第3の目 化身の視点 パン自身（体感）

情と報



ピーターパン小麦の郷、ベンチマーク学習

1．参加メンバーの感想

2．参加メンバーの提案

3．参加メンバーの質問

4．横手社長の話

5．問題点

6．今後の対策

ベンチマーキング

1. 定量的判定
2. 具体例 五感化（視覚・聴覚・味覚・嗅覚・触覚・第6感）
3. 数値化
4. 差別化 オンリーワン、独特、特徴は???? 顧客視点から

システム思考（科学の目）2月13日（月曜日、午後6時～7時）（標準5点・満点10点）

	項目	ピーターパン小麦の郷		自社では？	
		得点	寸評	得点	寸評
商品・サービス	買上げ点数				
	価格・品質レベル				
	顧客単価				
	アイテム				
	焼き立て				
	ポップ				
	売れ筋表示				
	試食				
	品出し				
スタッフ	元気さ				
	明るさ				
	笑顔				
	親切				
	レジ対応				
	声かけ				
	動き				
	名札				
空間	雰囲気				
	ベンチ				
	コーヒー				
	匂い				
顧客	ターゲット				
	子供				
	動き				
	顔つき				
	滞在時間				
コンセプト					