

いな話



寒い日々が続いています。日本の四季で最も寒さの厳しい時期に差し掛かっています。読者の皆さんはいかがお過ごしでしょうか？

暖冬と言われ、年末・年始は春のような気候に戸惑ったものですが、期待と予想通りの風情になってきたようです。

私自身、今年の正月は矢倉炬燵で温州蜜柑の皮を剥きつつＴＶ鑑賞をするという頗る健康的な時を過ごしました。そのせいか、未だ身体が炬燵モードから抜け出せず、ジム通いもサボ

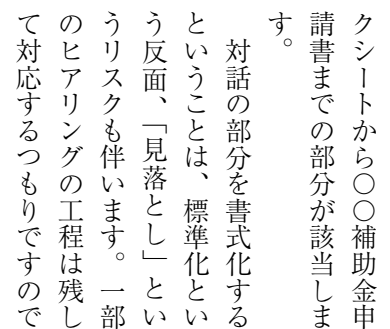
りがちとなり、『オヤジの道』をひたすら歩んでおります。皆さん、御自愛のほど。

平成二八年、度補正予算も国会を通過しました。今後、様々な施策が実行されて行くでしょう。

今後、私ども診断士にも多くの施策活用が相談が寄せられることになるでしょう。私自身、かつて、金融相談を含む多くの事案に係わって参りました。正直な話、「時、既に遅し」という企業もありました。また、経営者の意向が、今ひとつ不自然な事案もあったものです。

それが故に、実際のコンサルティングに入る前作業としてヒアリングの段階を常に設けることとしております。以前より、これらの工程を図式化してきたものです（次図）。

今回、対話の部分をワークシート化し標準化しました。次図の下の部分のワー



宜しく願ひします。

具体的な手順Ⅰ～Ⅲまでの事例を次ページに示します。事業は、中心市街地のサービス業を想定して書いてみました。当然、架空の企業さまです。

一緒に、作業を行って見ませんか？

手順Ⅰ； 仮説を立てます。

仮説

コンサルティング機能が素晴らしい美容・健康・食育コミュニティを作ります。

仮説(想い)を言葉で表して下さい。以後の作業がスムーズに進みます。



手順Ⅱ； 気づき、印象、想い・・・を整理表にまとめます。

いつ(頃)	気づき、impression	←外部要因	←内部要因
H24.2	在庫が残った。社長渋面		計画的仕入不足。担当者任せ。チェックしていない。
H24.3	顧客の笑顔があった	他店では品不足	見込み仕入していた。運が良かった。
H24.4	従業員が怒って辞めた	人手不足	教育が出来ていなかった。待遇に問題が？
???	拘り商品なのに、何故か売れない。	顧客が追いついていないのか？	いろいろと調査しているのに・・・？？顧客志向が無いのか？
H24.6	顧客の笑顔があった。感激！		従業員〇〇の接客は素晴らしい。
H25.8	リピータが減った。あの客が来てくれない(；´Д｀)	近隣に競合店出店	価格設定が高すぎる。
H24.8	急に若い顧客が増えたが、その後低減。	地域のイベント開催。	イベントがある時はバタバタ。
???	長話をする顧客が増えた。忙しいが楽しい。		私に、人的魅力があるのかも？
???	待合椅子が足りない時がある。		店が狭い、店舗レイアウトに問題がありそう。
???	高齢者よりのクレームあり。	顧客の高齢化。経営者も高齢化？	トイレが和式。



手順Ⅲ； SWOTに落とし込みます。

		外部	
		機会	脅威
		・地域のイベントが集客効果あり。 ・男性顧客も増えつつある。	・競合店が増えた
内部	強み	・顧客密着度を高め「仲良しコミュニティ化」を図る。 ・一元顧客を「私の魅力」で抱きこく！	・サービスの差別化 * 価格競争は避けたい。
	弱み	・可能ならば、設備投資。従業員のレベルを機械化で補う。 ・従業員の教育訓練システム整備	・拘り商品は徒に追及しない。