

9/6

# ■ A社の最高のサービスを生む経営

最高のサービスを生む鍵は何か?

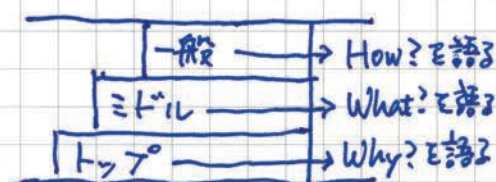
「ミドル」をテコに「言動」を底上げしていく、その起動装置となる。

「人財を育てる会議」を啓蒙・思考・行動の「3つの場（産学）」にする。

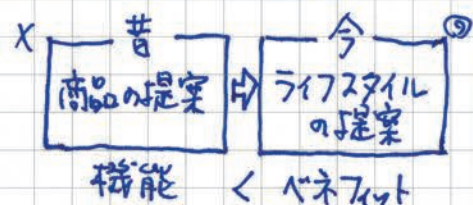
## ①「ユステップ」で「言動」を育む

理解	☆	2つの壁
Not		①言:言葉の壁 ②動:理解の壁
Not	理解	

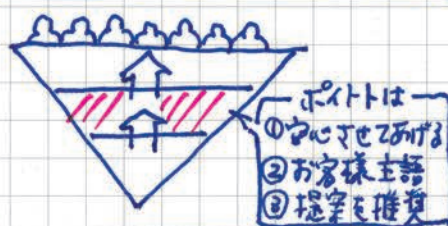
## ⑤「言→動」を生む「3つのベース」



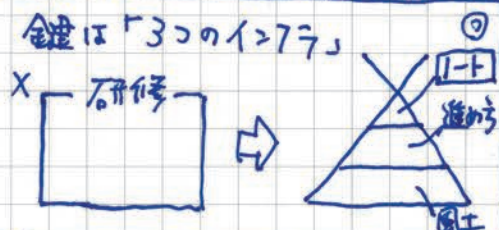
## ②大前提は「顧客接点」の変化



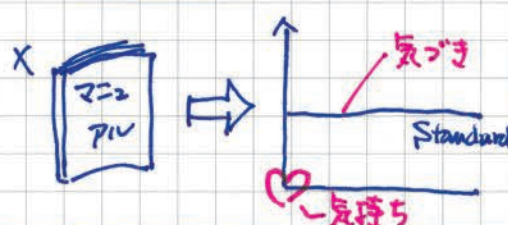
## ⑥「逆さまのピラミッド」でお客様と接する



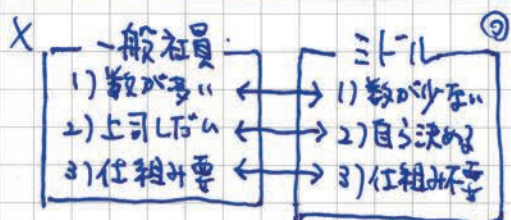
## ③「研修」では、できるようにならない



## ⑦マニュアルから「SKII」へ



## ④「ミドル」にフォーカスする!



## ⑧「人財を育てる会議」へシフトする

ポイント

① 1人1人の「午渡す力」を引き出す「言動力」づくりをする

② フォーカスは「ミドル」。Why? → ○ → How?の橋渡しをする「言動力」に

③ 研修より「インフラ」と「会議」。研修では「言動力」は身につかない

〈気づき〉

① 「言→動」2面あり!  
→ 1面は「2with」で  
言動を分けて整理

Q: そもそも「言動」の  
誕生はいつごろ?  
きっかけは?

SKIIとは?  
・Standard  
・K(気づき)  
・K(気づき)

↑ 上司の役割は  
きっかけづくり

Q: ロードマップづくり  
3ポイントは何か?

〈要約〉

20世紀  
モノ売りの時代

21世紀  
コト売りの時代

機能	①何を 提供するの?	ベネフィット
研修	②何を どう育てるの?	3つのインフラ
一般社員	③主軸 は誰か?	ミドル
マニュアル	④判断基準 は?	SKII
情報共有	⑤会議の役割	人財育成

〈Next Steps〉

1. 実際はロードマップをつくらせる
2. 今日の内容を紙1枚で整理する
3. 部長に提案書(CF)を書く