

 この記事についてのより詳しい解説資料をP.37でご案内しています。

『顧客視点力™』で最前線が変わる 企業のソリューション力強化が実現

市場、顧客を深く見て対応する力の重要性



株式会社セントリーディング

代表取締役社長

桜井 正樹

Masaki Sakurai

ソリューション力の必要性和 その強化の難しさ

前期の有価証券報告書を見ると、多くの企業がソリューション力の強化をテーマにしています。これは、顧客や市場の「多様化」、「景気や市場変化」、「競争の激化」に対し、自ずと戦略や業務、マネジメントが高度化し複雑化しているためです。ただ、このソリューション力の強化は一筋縄ではいきません。なぜなら、ソリューション(=課題解決)の前提となる課題および課題が発生する様々な状況は、すべてを知っている自社内ではなく、自分たちの知らない相手(顧客)の中にあるため、なかなか見え、また考えることが難しいからです。

現在、「顧客志向」は重視されていますが、必ずしも成果に結びついてはいません。これは意識としての「顧客志向」はあるものの成果に結びつけるための方法と力が不足しているからではないでしょうか。顧客に対してソリューションの最前線にいる営業部門でも、「うちはソリューション営業をやっている」とは言っていますが、実際には顧客の要

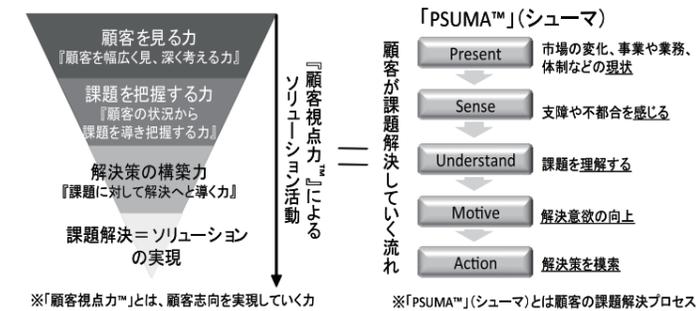
求に対応するだけの「御用聞き」になっているケースが多いようです。「顧客志向」が顧客への志向であれば、当社が考える『顧客視点力™』とは、具体的に「顧客目線で考え、実行する力」。つまり、この『顧客視点力™』が「顧客志向」のもとに、ソリューションを実現する力になるのです。

顧客の課題解決プロセス 『PSUMA™』(シューマ)

この『顧客視点力™』強化のポイントは3つあります。

1点目は、顧客目線で見て考えること。顧客は課題を解決する際に、市場の変化、事業や業務、体制などの現状(Present)の中で、支障や不都合を感じ(Sense)、それが大きくなると課題を理解します(Understand)。そしてその課題の影響が大きくなると解決意欲が向上(Motive)し、その後、解決策を模索(Action)していきます。当社では顧客の課題解決プロセスをこの『PSUMA™』と考えています。これは自分が顧客側に立ったときのことを想像してみれば容易にわかるでしょう。『顧

■課題解決プロセス「PSUMA™」とソリューション活動の相関関係



客視点力™』とはこの『PSUMA™』のプロセスを実現していく力なのです。現在、顧客志向が重視され、「顧客の声を聞く」「情報を収集する」といった活動は進んでいます。しかし、『PSUMA™』を基準に考えると、市場や顧客の業務や体制、事業などの実態まで把握し、さらに顧客がどのような支障を感じ、課題を理解していくかを考えなければなりません。定量的なデータやアンケート、また営業現場での顧客志向と言う名の「御用聞き」ではどこまで把握し考えられているのでしょうか。

2点目は、顧客を課題解決へと導いていく実行力。いきなり「教えてください」と聞いても表面的なことしか教えてくれないでしょうし、またいきなり解決策を提示しても理解してもらえないケースが大半です。『PSUMA™』のプロセスを実現し課題解決へと導くためには、①顧客の現状・課題を想定する力②その想定を利用しながら聞き出す力③課題と支障を理解させる力④解決意欲を高める力が必要になります。そして①～④を実現するためには適正な相手にアプローチする方法と力も求められるのです。

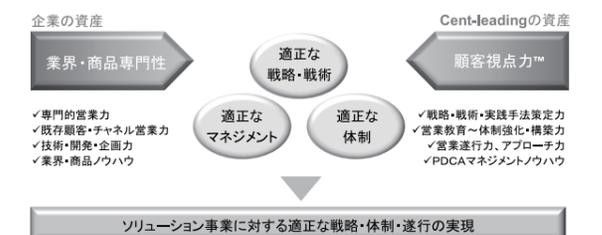
最後の3点目は、前述の2点を実現するための体質・意識の変革。自社や商品の視点での考え方から顧客側の視点で考えるという体質や意識へ変えていかなければなりません。ものごとの考え方の基盤である視点や体質・意識を変えることは大変ですし、理論や指導があればすぐに実践できるという安易なものではありません。

戦略的アウトソーシング活用による 短・中長期的ソリューション力強化

この「考え方」「実行力」「体質・意識」を短期的に強化しソリューション強化を実現することは至難の業です。反面、各戦略のスピードが要求される今日では早急に整備しなければならない点でもあります。そして、競争が激しくさらに高度化する世の中では、それを自社内で蓄積・

保有していかなければなりません。そのためには、従来の下請け的なアウトソーシング活用ではなく、短期的な成果を求める外部リソースの活用と中長期的な視点でそのリソースの吸収を踏まえた戦略的なアウトソーシング活用が有効になるのではないのでしょうか。そして、この短期的・中長期的な『顧客視点力™』の確保が個別の活動の質を向上させ、市場に対して適正な事業や商品戦略、営業戦略が実現し、企業活動の生産性を向上させていくのです。

■戦略的アウトソーシングのモデル



当社はコンサルティング、アウトソーシング、教育サービスを通して、ソリューションの最前線にいる営業部門から本質である企業体質改革まで支援していきたいと考えています。(終わり)

Corporate Data

株式会社セントリーディング
URL www.centleading.co.jp
電話 03-5909-7740 FAX 03-5909-7741
Email: info@centleading.co.jp