

## 1. 顧客価値創造, 組織能力獲得・向上セミナー カリキュラムの全体像

作成：2024年3月19日

### 【1. 顧客価値創造, 組織能力獲得・向上とは】

基本コンセプト	： 「これからの日本はビジネスモデルで先行し、現場力勝負に持ち込めば負けない」。
いかに実践するか	： 経営幹部が“顧客価値創造”のための考え方と実践による新しい全員参加型経営を学び、「勝てる人材と組織」の創り方を学んでいただく。
実践し修得すべきこと	： 1. 顧客志向の徹底により、顧客と共に、社会・顧客にとっての価値を創造する。 2. その価値創造を実現するために必要な組織能力を獲得する。 3. 上記1, 2の実現の手段として実践研究で「品質経営推進フレームワーク」を作り込む。

### 【2. 品質経営推進フレームワークの作成： I.事業構想基本フレーム, II.TQM推進計画・実行の2項目】

I. 「事業構想基本フレーム」のねらい	： 顧客価値創造事業を構想するための基本フレームを学ぶ。
II. 「TQM推進計画・実行」のねらい	： 価値創造事業を推進するために必要な組織能力の獲得と、TQM推進計画・実行書を作成していく道筋を明らかにする。 どのような経営環境にも耐えうる組織能力の獲得を、同時に達成するためのTQMを構築する。

「事業構想基本フレーム」の進め方	講義	エクセレントカンパニーに学ぶ新しい品質経営（仮題）				
	ガイダンス	「本セミナー コンセプト」ガイダンス				
	講義	顧客価値創造と組織能力獲得・向上の重要性と進め方（仮題）				
	ガイダンス	「品質経営推進フレームワーク」ガイダンス				
			手順1	顧客の未来課題の検討	W10	顧客（リードユーザー）の選定
					W11	花火マップ（最外周）
					W12	顧客（リードユーザー）の未来課題リスト
			手順2	顧客進歩プロセスの検討	W13	Do展開表
					W14	新製品・新サービスアイデア
					W15	顧客進歩プロセス
	講義	顧客価値創造に役立つ考え方・方法論1				
			手順3	マネタイズ・シナリオの検討	W16	マネタイズ・シナリオ
			手順4	価値創造プロセス, イシュー・方策の検討	W17	収益計画（記入例）
					W18	価値創造プロセス
				W19	イシュー・方策	
				W20	事業構想基本フレーム	
講義	顧客価値創造に役立つ考え方・方法論2					
紹介	事業構想の事例紹介					

「TQMの推進計画・実行」	講義	顧客価値創造におけるTQMの役割とその活用				
	講義	方針管理と日常管理, 機能別管理				
	講義	改善活動, 小集団改善活動				
	講義	人材育成				
			手順5	TQM活動要素について実現すべき事項の明確化	W31	イシュー・組織能力・TQM活動要素との関係確認事項シート
					W32	TQMステージ評価表（記入済）
					W33	TQMステージアップのためのアクションアイテム表（記入済）
	講義	新製品・新サービス開発管理とプロセス保証				
			手順6	TQM活動要素について改善すべき事項の明確化	W34	TQM活動要素の改善事項設定シート
			手順7	TQM推進計画・実行書の作成	W35	TQM推進計画・実行書
総合		まとめ	グループ研究の総評と総括			