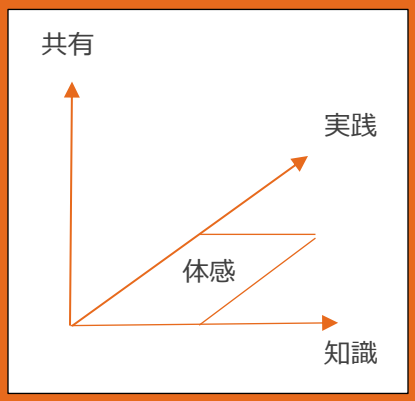
顧客体験コミュニティ　オンラインサロン

気づきのマーケティング講座　　気づいてなりたい自分になるための処方箋

コミュニティの目的

知識を得て、心の状態の変化を体感し、実践して思考（気づく、考える、意識）する。そして得た体感や実践をメンバーと共有する。



「何を」　「どんな心で」

気づきの顧客満足活動

（認知脳）

（PDCA）

自分の心に対処するライフスキル

（ライフスキル脳）

（心のケア）

（引用　ハイパフォーマンスプログラム）

テーマは、「何を」「どんな心で」

「何を」は、仕事における顧客を主語にした顧客満足活動、「どんな心で」は、自分の心に対処するライフスキル。この２つのテーマを追求していきます。

売り手もどこかで誰かの顧客になっています。自分が顧客であった時の気づきは誰もが持っていた顧客満足活動の宝でした。しかし、今この宝が埋もれている状態です。コミュニティではこれを活用します。参加者が顧客であった時の気づきを集め、自分の仕事に生かす戦術を作り上げていきます。

しかし、やるべきことを頭で理解していても思うように動けない時があります。「根性で乗り切る」「頑張る」「常にポジティブに」という掛け声だけでは前に進めない時があります。原因は自分の心のケアを忘れていたからです。私たちには心（ハート）があります。私たちは、毎日の生活の中で自分のくせに気づくことは余りありません。でも確実にくせはあり、身体は元々とはほど遠い硬さになっています。心も身体と同じです。積み重ねられた心のくせが行動を制限しています。「自分がどう思われているか」という劣等感や勝手な心の暴走がパフォーマンスを下げています。だからこそ「何を」するかだけでなく、「どんな心で」という自分の心に対処するライフスキルが必要になります。

コミュニティの内容

コミュニティではメンバーの「顧客体験の気づき」を共有します。共有された気づきの具体例はデータとして蓄積され、分析された原因やキーワードは参加者それぞれが自分の仕事に生かすことができます。仕事が違っても集められた気づきのデータは、自分の仕事を変える宝となります。

気づきを発見して生かすためには気づくための練習が必要です。どのように気づきを発見し、どのように考え整理するか、そのための材料として、コミュニティでは、**「顧客を主語にした顧客満足」実践ガイドブック**をご用意しています。

同時にライフスキルを高めるために新たな行動や習慣も積み上げていきます。ライフスキルとは自分らしく生きるための心の技術です。スピリチュアルな意識の世界に逃げ込むことではありません。自分の内と外を繋ぐためのものです。意識して起こす行動やその時の感想を記録して、無意識に出来る習慣に成長させていきます。そのために、**「自分の心に対処するライフスキルガイドブック」**もご用意しています。

内容としては以下のものをご用意しています。

１．顧客を主語にした顧客満足ガイドブックのご提供

２．自分の心に対処するライフスキルガイドブックのご提供

３．顧客体験データベース

４．ライフスキルデータベース

気づきをサロン内でデスカッションしながら積み上げていきます。共有された顧客体験やライフスキルをデータベース化し、自分の仕事に生かしてください。またライフスキルとしての自分なりの行動と習慣を作り上げてください。「顧客体験コミュニティ」は、オンラインサロンをベースに少人数のオフラインでも開催されます。オフラインのコミュニティは、他のコミュニティと繋がりオンライン上で顧客体験やライフスキルデータも共有されます。参加者の知恵と体験は有機的に結びつけられています。新しいコミュニケーションの場としてご活用ください。



顧客を主語にした顧客満足を実践する

CS（顧客満足）活動を挨拶や接客、電話対応の改善と勘違いしていませんか？もちろん大切なことです。でもそれらは、態度的 CS と言われるものです。真の CS は、提供側がお客様に行う仕組みとしての改善 です。
仕組み（システム）といっても大掛かりなことを新たに考える必要はありません。電話と DM の順序をちょっと入れ替える、こんなことでも営業の仕組みの改善です。
でもいくら考えても気づかないことがあります。それは常に売り手としてお客様を見ているからです。
「電話が先か、DM が先か」、その時の印象はお客様でないとわかりません。

「顧客満足」は顧客を主語として「顧客が満足する」ことです。 売り手が「顧客を満足させる」ことではありません。

ではどうするか？ 「気づきの顧客満足」で解決していきます。戦略を作り上げることも大切です。でも「気づき」を使って戦術から始めることはもっと大切です。
コミュニティでは、今ある事実の認識から始めます。そして具体的に使える戦術をつくります。

まずは、売り手としての問題点（課題）を集めます。そしてその原因を追求していくわけですが、この時よく言われる言葉が、「お客様の身になって…」という言葉です。確かに大切なことですが、売り手である以上それはどこまでいっても仮定の話です。行動をしていくと、いつしか「そうは言っても○○はできない」という否定の言葉に変わってしまいます。ですから考える出発点を変えてみます。
従来の顧客満足は、「売り手が顧客を満足させること」でした。これを、主語を変えて「顧客が満足する」から始めます。
売り手としての問題点（課題）を、顧客を主語にして考えることから始めます。

例えば、問題点として「売り手主語」の「お店をキレイにしていない」があったとします。これを「お客様主語」に変えれば、「お客様がキレイと感じていない」となります。この「売り手主語」と「お客様主語」の違いは何でしょう。それは後の「解決策」の行動に違いが表れます。「売り手主語」で考える実行策よりもピンポイントなものになっているはずです。

コミュニティで使う「顧客を主語にした問題解決　シート」のサンプルをご覧下さい。

顧客を主語にした問題解決

問題点		詳細・原因探索	解決策
売り手主語	お客様主語		
お店をキレイにしていない	お客様が「きれい」と感じていない	・お客様がキレイになった自分を見ていない ・お客様がキレイにする行動を見ていない	・ファミリーレストランで行っているように、清掃チェック表をお客様に見せる ・お客様がいる時の店員は、キレイになることを見せるような姿で行う
待ち時間が長い	お客様が待ち時間を長いと感じている	・何人待っているかわからない ・自分の番がいつなのかわからない	・名前を書いて頂くことでお客様に自分の順番をわかっても

売り手として「顧客満足」を考えるのはとても大切なことです。しかし、売り手もどこかでお客さんになっています。
ですから、自分が顧客として得た気づきから仕事に生かせるヒントを探ってください。
そのためにやることは…「顧客が満足する」をより深く理解するために、“顧客”を“自分”に置き換えて
「自分が顧客であったとき、何を見て、何を感じたか」
仮定ではなく事実を集め、その顧客体験から仕事に生かすキーワードを探ります。

そのために、コミュニティでは「私の顧客としての経験シート　NO.1」を使って自分の顧客体験を集めます。

私の顧客としての経験シート　NO1

具体的事実	具体的な疑問	原因の追究	キーワード
セールス電話に対して問い合わせの電話をしない	何故自分から電話しないのか	•電話番号を書いていない •電話番号を書かせる指示がない •電話番号を書く時間がない •相手の名前が分からない •「この人なら」と相談する意識がない	メモの指示 情報源 商品知識

自分と同じ職業や職種なら、お客さんであるときも興味を持ちます。しかし、全く違う業種にはあまり反応しません。例えば、自分の仕事が営業なら電話対応やダイレクトメールの善し悪しには敏感に反応しますが、飲食店に入ってその接客に嫌な思いをしても、その時の気持ちは残らずいつしか忘れてしまいます。でも、飲食店の人にとっては、その時あなたが感じた嫌な体験は『宝』になります。

今はその『宝』が埋もれている状態です。

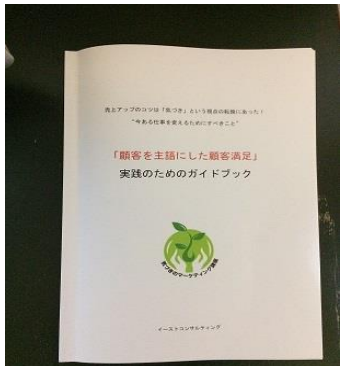
自分が飲食店に勤務していれば反対のことをしています。電話対応やダイレクトメールに嫌な思いをしていても、「自分には関係ないから」と簡単に済ませてしまいます。それではもったいないですね。

顧客体験コミュニティは、この問題を解決するためのものです。

自分の顧客体験を、ガイドブックを使って整理し他の参加者と共有してください。また、共有された「顧客体験データ」について互いに質問したり、意見交換をすることで、そこから導き出したキーワードの価値を高めていきます。導き出されたキーワードを使って、自分の仕事を変えてください。ひとりでキーワードを集め戦術を作り上げるのではなく、お互いに他の人が感じた気づきのキーワードを使ってすぐに戦術を実行してください。量においてもひとりで行うよりも大きなメリットがあります。私が体験し書き留めた「顧客体験」だけでも、１００件以上あります。これが１０人の人が集めたらどうでしょう？ひとり月１件としても、年間で１２０件の「顧客体験データベース」です。あなたの仕事が営業なら、営業というカテゴリーを、ポンと押してさらにその中の電話、クレーム、ダイレクトメールといった分類を見れば、数多くの「生の顧客体験記」が出てくるのです。その中で出来ることから改善を実行していけばいいのです。

コミュニティでは、「顧客を主語にした顧客満足」実践ガイドセミナーで使用するガイドブックをご用意しています。
通常このガイドブックは有料で、3,300 円で販売しているものです。

顧客を主語にした顧客満足実践ガイドブック



ガイドブックは、３つの章と８種類の演習ワークシート、全９７ページで構成されています。

□売り手として埋もれていた気づきを発見する

□顧客として得た気づきから仕事に生かせるヒントを探る

□仕事に生かす、具体的行動に結びつく戦術を作り上げる

演習シートに残したキーワードは、戦術として自分の仕事の現場改善に生かすことができます。これらのキーワードを「なるほど」とうなずいて勉強した気になって行動しない、これでは今までと同じです。理解しても行動しなければ意味がありません。キーワードの意味を理解し、自分の仕事の中で仮説を立てて検証する、この行動を起こして欲しいものです。

独学で学習し行動を起こすのは難しい部分があります。そのためにもこのコミュニティをご活用ください。



自分の心に対処するライフスキルを高める

仕事における顧客を主語にした顧客満足活動は、コミュニティのテーマである「何を」です。現実的にしなければならない改善行動です。
しかし、やるべきことを理屈（認知脳）で理解していても思うように行動できない時があります。
根性で乗り切る、頑張る、常にポジティブにという発想だけでは前に進めないことがあります。原因は自分の心のケアを忘れていたことでした。私達には心（ハート・❤）があります。このことを改めて思い出し、自分の心に対処するという発想が必要です。コミュニティのテーマの「どんな心で」として生きる技術であるライフスキルを高めるために意識した行動や習慣づくりを行います。

自分の心のくせや意味づけに気づく

では、ライフスキルを高めるためにはどうするか？　まずは「自分の感情に気づく練習」、心の見える化から始めます。感情に気づく力を養い、喜びや怒り、不安や焦りを真正面から見つめます。「いま自分はこう思っている」と冷静に第三者の立場で自分の感情を認識します。ここで、正誤の判断をしないことです。ただ気づくだけです。「イライラ」「怖い」「ドキドキ」「気持ちいい」「楽しい」「がっかり」「恥ずかしい」「心配」「焦る」「嫌だ」など、こんな感情は誰でも持ちます。怒りや不安、喜びといった感情を素直に認めることです。まずは、自分の感情に気づくことから始めてください。「心の見える化」を意識してください。
また一見して私たちの感情は、身の回りに起きる出来事によって起こってくるように思います。しかしこれは大きな間違いで、感情を生み出しているのは実は自分自身なのです。私たちには誰にでも心のくせがあり、起こった出来事に対し自分が勝手に意味づけし、この意味づけに応じた感情が生まれています。この心のくせや「自分の作った意味づけ」に気づくことが大切です。自分の意識を外にではなく内に向けることです。

例えばこんな心のくせはありませんか？
・勝手に想像して心が暴走を始める　　・否定的な思いに焦点を合わせている
・人に対して、すぐに劣等感を持ってしまう　　・いつも相手より優秀でないといけないと思ってる

でも、心のくせや意味づけを「悪」と思わないでください。「悪」と思うと自分で否定する行為に走ります。「自分はそんなことはない」と認めようとしなくなります。只、そういう感情があり、その裏にはこんな心のくせがあり、意味づけが存在していると思うことです。

自分の心に対処するためのライフスキル

自分の心のくせや意味づけされたもの」を発見できたら、取り組むライフスキルを選択します。この場合にも、「変える」「修正する」という否定意識でなく、新しい行動を加えると意識してください。「新しい自分を始める」と考えてください。その時、基本にしていただきたいライフスキルがあります。

ライフスキル（０）　「どんなことも丁寧に丁寧に、そしてゆっくりやってみる」

これは、後に続く他のライフスキルの基盤となるものです。ライフスキルを意識した行動や習慣は、習得までに時間がかかります。具体的な行動とその時の感情を記録し、整理することで自己を深く理解することができます。そのためにはじっくりと時間をかけて、自分の心の中を丁寧に観察してください。

ライフスキル例
（０）どんなことも丁寧に丁寧に、そしてゆっくりやってみる
（１）「自分がどう思われているか」ということを考える時間を減らす
（２）人を許すことで自分を自由にする
（３）否定的な思いに焦点を合わせない
（４）相手と自分は違うということに気づき、理性によって共に歩む道を模索する

その時の感情（心の見える化）から自分の心のくせや意味づけを見つけて下さい。そして、実行するライフスキルを決め具体的な行動や感想を記録して下さい。丁寧に時間をかけて取り組むことで、意識して起こした行動が無意識に出来る習慣に成長していきます。

◆ご加入に当たっての留意事項

1．毎月のお支払いは、3,000 円となります。お支払方法についてはご相談下さい。
2．オンラインサロンは Facebook の非公開グループ上にて開催します。従って、サロン入会には Facebook アカウントが必要です。
3．不定期で行われるオフラインのコミュニティに優先的にご参加できます。

◆気づきのマーケティング講座　オンラインコンテンツ

・顧客体験コミュニティ オンラインサロン
・気づいてなりたい自分になるための処方箋ワークブック
・自分の心に対処するライフスキルワークブック
・仕事を変えるマインドフルネスセミナーガイドブック
・「顧客を主語にした顧客満足」実践ガイドブック
・ライフスキルデータベース NO.1
・顧客体験データベース NO.1
・成功事例データベース NO.1
・エッセイ集　モンシロチョウ
・コラム集　軽やかに暮らす

◆注目セミナー　研修　コンサルティング

・「顧客を主語にした顧客満足」実践ガイドセミナー
・仕事を変えるマインドフルネスセミナー
・自分の心に対処するライフスキルセミナー
・気づいてなりたい自分になるための処方箋プログラム
・「固定客の外輪に眠る巨大素人マーケットを探る」講演
・ココナラ（メール・電話相談）サービス

“当然”という思いが気づきを妨げる

何かちょっと気になったことを放置せず気づきの点として残す。やがてその点が他の点とつながって線になる。その線が２本、３本と集まり面になり、やがて立体になります。それが自分の財産になり、他の人に伝えることができます。

「めんどくさい」「当然」という思いがこの気づきを妨げます。でも、めんどくさい、めんどくさいと何もしないと、どんどん何もかもつまらなくなってしまいます。コミュニティで結果を出すには時間がかかります。ですから気づきをじっくり共有していきます。他の人の気づきや視点は新鮮であり、自分の行動を変えるヒントになります。

自分が豊かに生きるためにこのコミュニティを生かしてください。

顧客体験コミュニティ　　主催　イーストコンサルティング　　鈴木　鉄也

https://ameblo.jp/kizukinoniiki