

売上アップのコツは「気づき」という視点の転換にあった！
今ある仕事を変えるためにすべきことがあります

それが、気づきのマーケティング

あなたの宝となる毎日の気づきを
仕事に生かすために作りました

気づき体質への変換講座ワークブック



こんにちは

気づきのマーケティング講座の鈴木です。

ブログ「気づき体質への変換講座」で様々な気づきを書いています。
そんな中、皆さんからこんなご意見をいただきました。

- ・気づきをもとに、それを伝える能力を磨きたい
- ・気づき体質を習慣化したい
- ・気づき、言い換えれば、切り口に対して感度を上げたい
- ・行動できる習慣をつけたい
- ・お客様視点というものを体で身につけたい
- ・気づいたものをすぐに行動できるようになりたい
- ・毎日の生活の中で、多角的な角度から物事を見れるようになりたい
- ・お客様のニーズを探求して、「顧客が満足する」を実現したい
- ・自分自身の伝える力を強化したい

突き詰めれば、あなたも同じではありませんか？

既に「気づき」の重要性はわかっています。

だから「気づける体質」になりたい。

そのために、「気づき体質への変換講座」ワークブックを作りました。

改めて自己紹介します。

イーストコンサルティングの鈴木鉄也と申します。

マーケティングコンサルタントとして、講演、研修、コンサルティングをしています。

マーケティングと言っても範囲が広いですが、主に販売・流通系のコンサルを得意として「気づき体質への変換講座」「気づきのマーケティング講座」というブログを運営しています。

(ブログやメルマガは、「気づきのマーケティング」で検索して頂ければ表示されます。)

また仕事以外の気づきとして、「気づいてなりたい自分になる処方箋」(アメーバブログ)を書いています。そこには私の詳しいプロフィールも載っていますし、私が日々考えていることも発信しています。

また過去に、「ちょっとの気づきであなたが変わる・仕事が変わる」(こう書房)という本も出版しています。

今回ご案内するワークブックは、私が講演や研修でお話することをまとめたものです。研修で使う演習シートも付けた集大成です。

でも「気づける体質」になって何をするのでしょう。そうです。その目的をはっきりさせておきましょう。



目的は...

**「気づき体質になって、その気づきを仕事に生かすこと」です。
仕事の中で行動できる自分になることです。**

気づきに対する感度が上がると、今まで見えていなかったものが見えてきます。
気になって、気になって仕方がない、という状態になります。

でもそれで満足してはいけません。
何だか豊かな気持ちになって満足してしまうことがあります。

でも本来の目的は、気づいて価値のある良い仕事をすることです。
そして成果を出すことです。

この目的を今一度はっきりさせておきましょう。

目的がはっきりしたら、具体的に何をするか
これが、このワークブック「気づき体質への変換講座」の中身になります。

売上アップのコツは「気づき」という視点の転換にあります。
今ある仕事を変えるためにすべきことがあります。
気づきの重要性を理解するだけでなく、顧客満足活動の具体的な行動を誘発し
売上げアップ、収益拡大を目指しましょう。

「気づき体質への変換講座」に対する私の思い

気づき体質になって、その気づきを仕事に生かす方法としてこの講座をご案内しています。
また「気づきのマーケティング講座」は気づいてなりたい自分になるためのブログです。

ここに少しギャップがありますね。

「気づいてなりたい自分」になるためには、まず気づかなければいけません。

気づきとは、言い換えれば「学び」です。
私はこんな「学び」を気づきとして書いてきました。

- 「他人が私に何を言っても何をしても、私は価値のある人間だ」
- 「本当は人に喜びを与えることで役立ちたいと思っている自分がいる」
- 「自分のセルフイメージは自分で決められる」
- 「お金はエネルギーであり、心の豊かさと自由をもたらす」
- 「自分の長所を生かして一生懸命働くことができる」

これを見て、今どのように行動したらいいかわかりますか？
大切なのは、学びを言葉として唱えるだけでなく、言葉を実行に移すことです。

しかしこのような志の高い言葉はなかなか実行に移せません。
普段の生活のなかではすぐに忘れてしまいます。

聞けば気持ちがいいです。
ですから Facebook などでもそういう言葉が行き交っています。
聞けば納得します。「そうだ、そうだ」と思います。

でも行動が伴いません。
ある意味ハードルが高いかもしれませんね。

ですから……
まずはハードルを下げて、仕事の中でできることから実践しましょう。

そのために、「気づき体質への変換講座」ワークブックを作りました。



演習を続ければ色々なことに敏感になり、気づきを発見します。
それを自分の仕事に生かすことで、少しですが成功を収めることができます。

ここが大切です。少しでいいのです。

仕事が成功したとき、単に成功だけでなく、お客様のことを愛おしく、
大切にしたいと思ったことはありませんか。
利益を与えられたという理由だけでなく、この人を大切にしたいと
思ったことはありませんか？

これが大切だと思います。

少しずつ気づきを重ねていくと、その成功だけでなく、その時の気づきそのものに価値があることがわかります。

プロセスに価値があることがわかります。

そして改めて本当はどのように仕事をするべきか、考えるようになります。お客様との人間関係や、職場の同僚との人間関係の中に喜びを見つけるようになります。

そうすると徐々に先ほどの「学び」が欲しくなります。この段階になれば、単に言葉の収集に終わりません。今度は実行に移せる学びとなります。

「なりたい自分」になるためには、気づきが必要です。学びが必要です。**そのためにはまず、身近な仕事で気づきを重ねましょう。**そしてそれをより高度な学びに育てましょう。

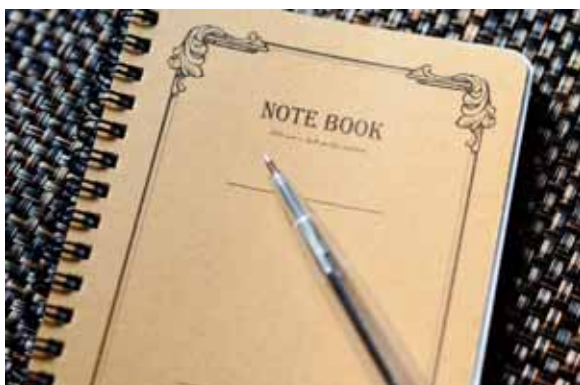
「気づき体質への変換講座」はその第1歩です。単に仕事をうまくこなすだけのテクニックの講座ではありません。気づいて学びに繋げてください。作り上げた学びを実行してください。

それがあなたの目指す「なりたい自分」に近づきます。

このワークブックの使い方

ワークブックは4つの章と14枚の演習ワークシートで構成されています。全150ページのPDFファイルでのご提供です。標準学習期間は3ヶ月ですが、ご自分のペースで進めてください。

- ワークブック目次 -



第1章 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

1. 気づきを生み出す疑問の持ち方
2. 疑問を行動に結びつける
3. 「嬉しかった」事実と「怒れた」事実を集める
4. 5W1Hの発想転換
5. 「もっと何かできないか」をいつも考える

第2章 売り手として埋もれていた気づきを発見する

1. 主語を変えて考える
2. 書くことと話すこと
3. 書かれたモノから気づきを発見する
4. 顧客のパーソナルデータの作成
5. 仮想顧客メモで観察力を鍛える

第3章 ベストプラクティスを仕事に生かす

1. 仕事に生かすベストプラクティス
2. ベストプラクティスの要因分析

第4章 仕事に生かす、具体的行動に結びつく戦術を作りあげる

1. 戦術の整理
2. 戦術の進め方（問題解決の手法）

- 演習ワークシート -

- 「私の顧客としての経験シート NO. 1」
- 「私の顧客としての経験シート NO. 2」
- 「5W1Hの切り口詳細シート NO. 1」
- 「5W1Hの切り口詳細シート NO. 2」
- 「キーワードメモ」
- 「顧客を主語にした問題解決 シート」
- 「話すために書く・話したことを書く シート」
- 「日本語を書くトレーニング シート」
- 「顧客のパーソナルデータ作成 シート」
- 「個人年表シート」
- 「仮想顧客メモ シート」
- 「ベストプラクティスの要因分析 シート」
- 「戦術（行動）の整理 シート」
- 「戦術（行動）の実行 シート」



各章を順番にお読みいただきサンプルを参考に演習を行って下さい。
シートに残したキーワードは戦術として現場改善に生かすことができます。

キーワードには全てこのキーワードが導きだされた事実があります、裏づけがあります。
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。

後半からは、気づきのキーワードを使い実際の改善行動策を作ります。
そしてその時噴出する問題点も解決していきます。
只の誌上演習ではなく、実践に活かしてください。

ワークブックの概要を無料レポートでご紹介しています。
無料レポート「気づき体質への変換講座」のダウンロードはこちらからできます。

 “今ある仕事を変えるためにすべきこと”がここにあります”
 [無料レポート 気づき体質への変換講座](#)

ここからは、ワークブックのポイントをご紹介します。

POINT1 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

これが、「第1章 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」のテーマです。この章は「気づきを生み出す疑問の持ち方」から始めます。



誰もが、今ある仕事をより良いものへしようと頑張っています。
顧客満足をテーマに日々実践しています。

でもうまくいきません。
何故だろうか？

これを深く考えたとき、ひとつのヒントが浮かびました。

「顧客満足の主語は誰だろうか」という発想です。
今までの「顧客満足」の主語は、「売り手」でした。
「顧客満足」 = 「売り手が顧客を満足させる」という意味でした。

これを、「顧客満足」 = 「顧客が満足する」 に考え方を変えてみました。

顧客を主語にした顧客満足です。

これが、「気づき体質への変換講座」 の発想でありテーマです。

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」

それを集め、その自分の顧客体験から仕事に生かすキーワードを探ります。

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。

そして、売るプロセスの中にも成長するための気づきが眠っています。

POINT2 売り手として埋もれていた気づきを発見してください

これが「第2章 売り手として埋もれていた気づきを発見する」のテーマです。



売り手として目の前で展開されるヒントがあっても、残して活かすことができない。

頭でっかちになっていませんか？

体質を変えるには、汗を流すトレーニングや習慣が必要です。

そのための〔気づき体質への変換トレーニング〕 や〔顧客を知る・観察力を鍛える習慣〕

をご紹介します。今度は、自社のパンフレットやPOP、HPを使います。

演習には以下のシートを使います。

「顧客を主語にした問題解決 シート」

「話すために書く・話したことを書く シート」

「日本語を書くトレーニング シート」

「顧客のパーソナルデータ作成 シート」

「個人年表シート」

「仮想顧客メモ シート」

この章では気づきを発見しながら、実際に改善できる部分を作ります。
すぐ出来ることから行動を起こしてください。

POINT3 販売現場におけるベストプラクティスを集め、その要因を分析する
失敗の反省だけでなく成功の要因分析を行い、偶然の成功を必然に結びつける

これが「第3章 ベストプラクティスを仕事に生かす」のテーマです。



これまで2つの章では、今ある仕事を変えるために、改善するために
その原因を探りヒントになる「キーワード」を求めてきました。

しかし、ヒントになるのは失敗事例だけではありません。
成功事例の中にも気づきのヒントは埋もれています。

うまくいかないことばかりに気が集中して、成功事例の中に
他に生かせるヒントがあるのに、それが放置されています。

さらに失敗の原因追求はしても、成功の要因分析はあまりしません。
じっくりと分析しなければいけないのに、すぐに真似して
結果、真の成功要因にたどり着けず失敗します。

勿体無いですね。
現場における成功事例を集めてください。

「ここに問題がある」「これがうまくいかない」というものではなくて
うまくいっている、成功しているもの（事例）を集めます。

失敗の反省も必要ですが、成功の要因分析も重要です。
他の部分に活かせるものが必ずあるはずです。

そして **偶然の成功を必然にする。**

成功の要因を考えて、常に成功するようにしてください。

成功した仮説と検証を繰り返し、成功の要因を仲間と共有してください。
こんな順序で「仕事に生かすベストプラクティス」の収集をしてください。

- 1．自分の仕事の成功事例
- 2．他人（同僚）の成功事例
- 3．同業者の成功事例
- 4．他業界の成功事例

まずは、「自分の仕事の成功事例」収集からスタートしましょう。

そして「ベストプラクティスの成功要因」を分析しましょう。
添付の「ベストプラクティスの要因分析シート」をお使いください。

POINT4 そして、気づいたことを仕事に生かしてください 具体的な方法（動き方）を作り実践してください

「第4章 仕事生かす、具体的行動に結びつく戦術を作り上げる」では
実践で使うための戦術を作り上げます。

第1章から3章までに、こんな気づきや事例を集めます。

自分がお客さんであった時の気づき
売り手としての気づき
集めたベストプラクティス

これをどうやって顧客満足活動に結びつけますか？
そしてどのように売上につなげますか？

これらを「戦術（行動）の整理」シートを使い、具体的な戦術にします。

このシートは常に改良を加えます。
仮説と検証を行い、進化する戦術マニュアルとします。



例えばこんな戦術を作り上げます。

アンケート戦術編

お客様が書きたくなる	書くための物理的な場所を提供する
お客様が書きたくなる	評価項目の言葉や文章、順序を考える
お客様が書きたくなる	アンケートに答えてその後どうなるかを連想させる
アンケートの別の活用	お客様の意見から、「お客様の視点」を学ぶ

電話戦術編

他業界の電話対応を取り入れる	電話の対応はすべてがライバル
留守番電話への対応	メッセージを必ず入れる
次に繋げる電話コミュニケーション手法	電話番号のメモの指示
電話 DM 電話 の効果を考えた順序	DM開封率

クレーム戦術編

後から行動すれば「クレーム処理」、先に行動すれば「お客様への思いやり」

クレームが増幅される原因	お客様のクレーム発生時のストレス
クレームが増幅される原因	クレーム対応時の言葉

クレームを集める仕組みではなく言える仕組みが必要

DM戦術編

送ったDMの見られ方

DMやちらしをいつ、誰が見るか、その時の対応

残しておきたいDM (A 4 サイズの厚紙DM)

同じ人に2回送る

また行動を起こせば様々な課題が噴出します。

課題解決には緊急度、重要度、難易度といった課題種別の方法と解決行動を裏付けるヒト、モノ、カネの切り口が必要です。

行動に行き詰った時、思い出して頂きたいのは本来の目的です。

戦術の実行は、目的ではなく収益拡大の手段です。

ですから作った戦術の実行策とその時噴出する問題点の対応策を考えます。

この時使うのが、「戦術（行動）の実行 シート」です。

以上がワークシートを使った演習内容です。

気づき体質への変換講座ワークブック

ダウンロードテキスト（全150ページ） 演習シート（14種類）付

第1章 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

第2章 売り手として埋もれていた気づきを発見する

第3章 ベストプラクティスを仕事に生かす

第4章 仕事に生かす、具体的行動に結びつく戦術を作りあげる

- 演習ワークシート -

「私の顧客としての経験シート NO. 1」

「私の顧客としての経験シート NO. 2」

「5W1Hの切り口詳細シート NO. 1」

「5W1Hの切り口詳細シート NO. 2」

「キーワードメモ」

「顧客を主語にした問題解決 シート」

「話すために書く・話したことを書く シート」

「日本語を書くトレーニング シート」

「顧客のパーソナルデータ作成 シート」「個人年表シート」

「仮想顧客メモ シート」

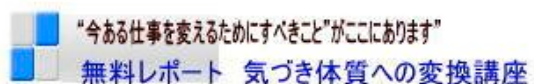
「ベストプラクティスの要因分析 シート」

「戦術（行動）の整理 シート」

「戦術（行動）の実行 シート」



ワークブックの概要を無料レポートでご紹介しています。
無料レポート「気づき体質への変換講座」のダウンロードはこちらからできます。
レポートはPDF ファイルで作成されています。



ワークブックの代金は、 9,720円(税込)となります。



特定商取引法に基づく表記