

【提案（営業）体感研修①】
顧客を理解するための“情報収集と分析”
（事前課題）

企画・編集 特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会

研修実施 I&Iファーム東京

目次

フォローアップ研修概要	2
事前課題	3
提案依頼の背景と引合交渉経過	4
事前課題指示書	6
事前課題1 自分自身を振り返る：SWOT分析を利用して	7
事前課題2 お客様とお客様の業界の現状を理解する	9

当研修では、ロールプレイングを通じて顧客情報を収集・把握し、顧客に提案を行っていただきます(プレゼンテーション)。

研修時間は限られていますので、事前課題として、顧客情報を各自で整理していただき、集合研修に臨んでいただきます。

この資料(事前課題)を読んでいただき、事前課題1・2の提出をお願い致します。

フォローアップ研修概要

IT経営プロセスの振り返りとコミュニケーションで、顧客価値を考慮したITCとしての視点によって、情報収集～顧客課題の可視化までを行う実践を意識した研修です。

ケース企業を通じて、ITCとしての必要なIT経営プロセスやフレームワーク、必要となるコミュニケーションを振り返ります。

顧客情報を収集する手段をロールプレイングを通じて理解し、理解した内容をもとに経営課題を整理し、課題を可視化します。ケース企業を通じて、ITCとしての必要なITCプロセスやフレームワーク、必要となるコミュニケーションを振り返ります。

プログラム

■事前課題

1. 自分自身を振り返る
2. お客様とお客様の業界の現状を理解する

■【提案（営業）体感研修①】（1月22日開催）

1. 顧客を理解に必要な内容を整理し、顧客から情報収集（ロールプレイング等）
2. 分析のためのフレームワークを学ぶ
3. 収集した情報をフレームワークを使用して経営課題を整理し、可視化する

■【提案（営業）体感研修②】（1月29日開催）

1. 外部環境調査の内容から顧客へ動向説明する
2. 顧客への提案のポイント、プレゼンのポイントを理解する
3. 提案書を元に顧客へ提案（プレゼン）する

事前課題

この研修では、企業を訪問して各種のインタビューを行い、顧客視点での提案を行うことを疑似体験します。研修当日のグループ演習の時間を十分に確保するために、集合研修前に事前課題を設定しています。

企業訪問時には、事前に出来る限りの調査や簡易分析を行い、質問内容や課題を仮説として準備しておきます。それにより、訪問時の対話内容が具体的になり、効果的なインタビューとすることができます。

次ページ以降の事前課題を読んでいただき、事前課題に取り組んで下さい。

提案依頼の背景と引合交渉経過①

- ・プラグ苗の生産を中心とした事業を行っている「ドリーム7」の社長である竹中康夫氏の友人を介して、貴方の会社に紹介がありました。

- ・早速、営業の未来さんが「ドリーム7」へ訪問したところ、次の話を聞くことが出来ました。

「ドリーム7は、苗の生産・販売を行っている。数年前から試験的に生花の販売を行ってみたところ、予想以上に売り上げが伸びていおり、生花の販売業務の強化が急務と認識している。また、システム部門を率いていた人物が他の会社に転職してしまい、今後のシステムについて悩んでいる。」

ドリーム7社が今後取り組むべき方向性と具体的な施策（特に生花販売）について、提案して欲しい。」

- ・そこで、営業の未来さんから、ITCの貴方に相談（メール）がありました。

提案依頼の背景と引合交渉経過②

- ・ 本日、営業の未来さんから下記のメールを受け取りました。

お疲れ様です、営業の未来幾多郎です。

本日、ドリーム7の引き合いでお客様を訪問しました。

プラグ苗の生産を中心とした事業を行っているドリーム7様から、「生花の販売業務の改善やシステム化の方向性などに関して、ドリーム7が今後行うべき施策（特に生花販売）について、提案して欲しい」との要望を受けました。

また、「他にも3社ほど提案を依頼している。」という情報も合わせて聞いています。

さらに、「提案していただいた内容がよければ今後一緒に業務改革を行っていただくパートナーとして考えたい」とも言われています。

なお、提案の前に担当者様へのヒアリングをお願いしたところ、社長及び生花販売に関連する責任者や担当者へのヒアリングを設定してくださいました。

日時は、【提案（営業）体感研修①】（1月22日開催）にお伺いすることを約束しましたので、時間調整をお願いします。

詳しいことは、【提案（営業）体感研修①】（1月22日開催）にご説明しますので、事前調査をお願いします。

- ・ 皆さんは、上記依頼を受けて、【提案（営業）体感研修①】（1月22日開催）までに次の①②の準備をすることになりました。

①ご自分の現状分析（事前課題1）

②お客様（野菜苗・花苗の生産・販売の「ドリーム7」）とおお客様の業界の現状理解（事前課題2）

⇒次ページ以降の事前課題指示書を読んで、事前課題に取り組んで下さい。

事前課題指示書

- 当事前課題で行う内容は、2点です。
 - 事前課題1 自分自身を振り返る：SWOT分析を利用して
自分自身や組織を振り返り、お客様に対してどのような対応が可能かを事前に確認します。
 - 事前課題2 お客様とお客様の業界の現状を理解する
お客様の業界や業務を事前に確認し、どのような課題があるのかを仮説として準備しておきます。
- 事前課題の提出について
 - 事前課題ファイルは、集合研修前にメールにて送付ください。名前はフルネームでお願いします。
 - 事前課題送付の目的
事前に送付いただくことで、集合研修担当のインストラクターがその課題の理解度を確認し、集合研修時にフォローします。また、当日のワーク資料に電子データを保存し、研修で活用出来るようにします。
 - 事前課題送付の方法
**2025年1月21日（火）までに、I&Iファーム東京 <info@iif-tokyo.jp>宛に件名を
“事前課題(お名前フルネームで)” にして送付ください。名前はフルネームでお願いします。**

事前課題 1

自分自身を振り返る：SWOT分析を利用して

- お客様に提案を行う際、何がお客様に提供できるのかを客観的に分析します。つまり、「自分」は何が出来るのか、「自分の会社」や「自分の所属組織」は何が出来るのかを、振り返り、認識します。
- これにより、自らの過大評価を避け、後々になって提案したことが出来ず、お客様を裏切ることにならないようにします。
逆に、過小評価により出来ることを出来ないと言ってしまうと、機会損失になります。
- 双方に利益をもたらし、将来に渡って信頼関係を築いていくために、適切な分析に基づいた提案を行えるようにしましょう。

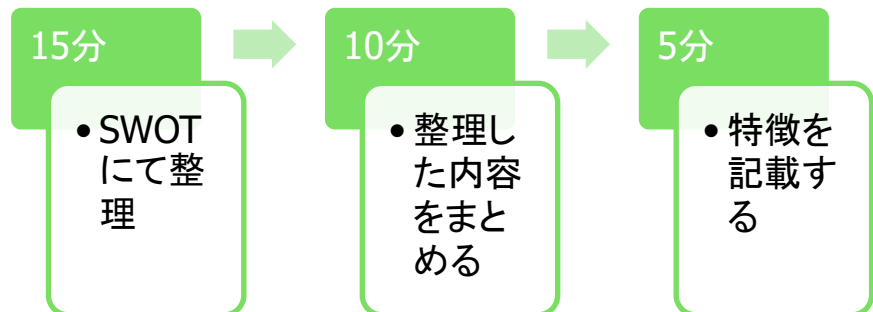
振り返り表に記載されている例をもとに、記載します。色などでポイントしていただいても構いません。

記載時には、参考例を消してください

1. ITC取得から現在までの自身や会社の業務やお客様との対応、趣味や特技などについてSWOT分析の手法を用いて整理してください（書くレベルは気にしないで構いません、SWOTそれぞれ3点程度を記述してください）
2. 1.で整理した内容から、自身（組織・会社）の明らかになった課題1～3点を、上段の欄に記載してください。
3. 最後に自身（または組織・会社）の特徴を真ん中に一言で記載してください。

【提出物】自分自身の振り返り表：1枚

- この資料は、研修の前半に発表していただく為の元資料になります。
- 発表時間：一人当たり3分
 - ※ 研修ではお一人の発表は3分で打ち切ります
 - ※ 持ち時間3分で話せるように、話したい内容を端的に整理しておいてください



作業内容の目安

事前課題1

振り返り表

〔組織：インターネット事業部〕

〔名前：山崎 太郎〕

- 例)お客様との良い関係により継続した仕事は続いているが、部門での提案はまだベンダー視点からは脱皮出来ずにいる
- 例)新規の業界の勉強や様々な知識の強化によっては顧客視点でチャレンジすることが課題である

強み

- 1 例)お客様と良い関係が出来ている
- 2 例)ITCのプロセスを仕事に生かしている
- 3 例)部門の雰囲気がよく相談しあっている

機会

- 1 例)新たな業界へのチャレンジがはじまっている
- 2 例)トータルでの提案が可能な環境である
- 3 例)当社の技術が評価され、相談が増えている

ご自身の特徴例)お客様との良好な関係で知識を深めることが出来ている

弱み

- 1 例)提案がベンダー視点になることが多い
- 2 例)コンサル提案をしたことがない
- 3 例)忙しくて知識の勉強をなかなか出来ない

脅威

- 1 例)お客様の知識が自分よりも深いことが多い
- 2 例)世の中がクラウドになりアマゾンなどの事例が増えている
- 3 例)コンサル会社がこの業界にも参入してきた

事前課題2

お客様とおお客様の業界の現状を理解する

- ・ 訪問前に、お客様（野菜苗・花苗の生産・販売の「ドリーム7」）、お客様の業界の現状を理解し、お客様に聞かなくてもわかる知識を補完します。
- ・ 確認した知識を整理します。整理方法は自由です。ITC研修で活用したフレームワークやご自身で考えた整理方法なんでも構いません。

1. ドリーム7のHPを確認して、理解に必要な内容を整理してください
(URLやパスワードは、この課題が送付されたメールをご参照ください)
2. ドリーム7をとりまく業界や外部環境を確認して、必要な内容を整理してください
 - ・ Web検索結果や業界本などから整理します

【提出物】整理結果：2枚

- ・ この資料は、グループ討議する為の元資料になります。

20分

- ・ ドリーム7の理解

15～45分

- ・ 業界等の理解
- ・ 種苗業界の最近の動向
- ・ 最新のIT動向について

作業内容の目安

事前課題2 PGL Ver.3.0およびVer.3.1 をお使いの方向け

提案書作成はPGLの変革認識プロセスを活用する

●企業への提案プロセスは、PGLの変革認識プロセスを活用します

- 変化する経営環境や I T 環境に合わせた対応に必要な情報を収集し、企業経営者に気づいてもらう支援をします
- 変革認識プロセスの目的は、危機感や問題認識を経営者や従業員で共有し、環境変化に気づき、変革の方向性を経営者が判断することです。そのために事前に出来ることを行います

●企業訪問の前に出来ることは

- 右の図の点線の作業を行うための前準備を行います
 - 企業のHPを確認します・・・内部環境分析
 - 業界がわからなければ、書籍、Web等で調べます・・・外部環境分析
 - 調べた内容を見える化しておき、どの辺をヒアリングすべきかについてあたりをつけておきます



※参考：事前課題2 PGL Ver.2.0をお使いの方はこちらで確認してください

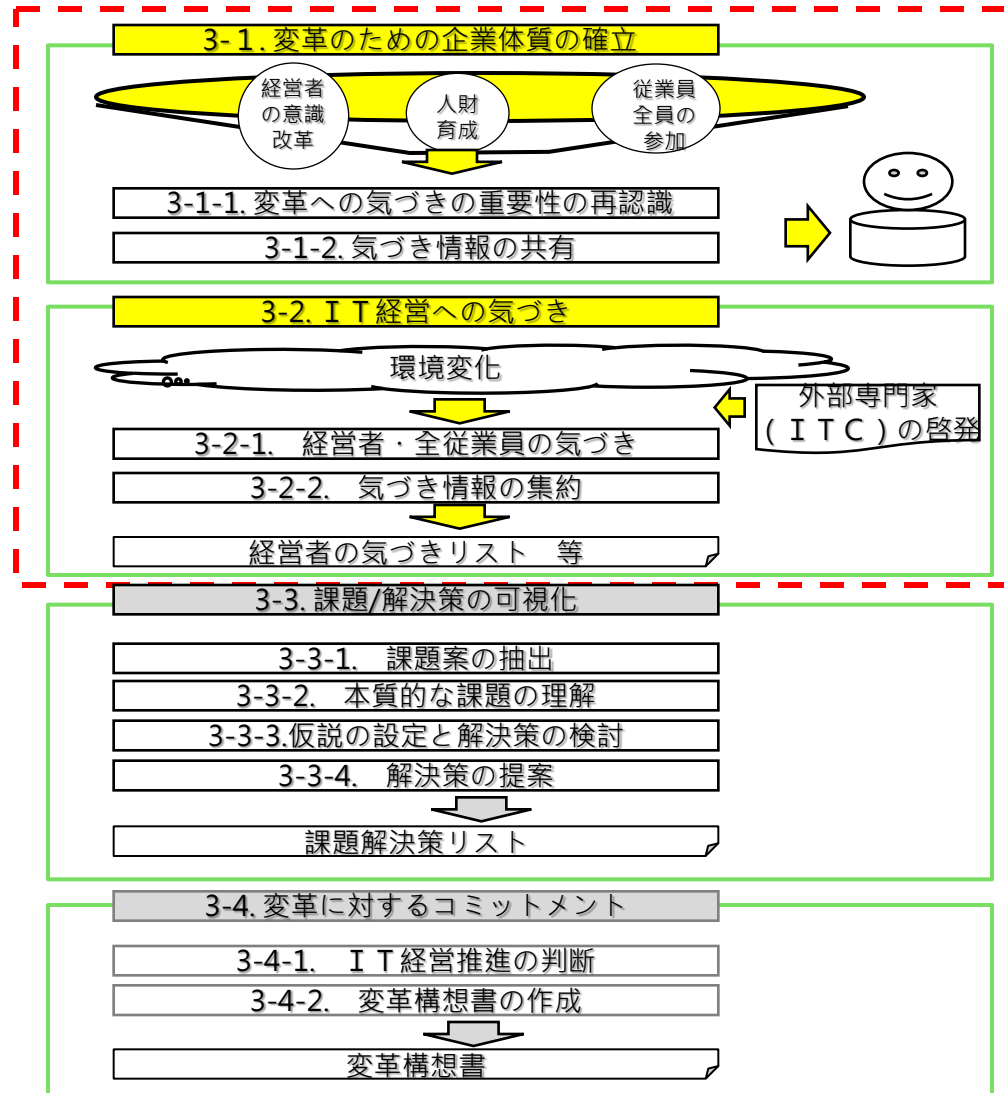
提案書作成はPGLの変革認識フェーズを活用する

●企業への提案プロセスは、PGLの変革認識フェーズを活用します

- 変化する経営環境やIT環境に合わせた対応に必要な情報を収集し、企業経営者に気づいてもらう支援をします
- 変革認識フェーズの目的は、危機感や問題認識を経営者や従業員で共有し、環境変化に気づき、変革の方向性を経営者が判断することです。そのために事前に出来ることを行います

●企業訪問の前に出来ることは

- 右の図の点線の作業を行うための前準備を行います
 - 企業のHPを確認します・・・内部環境分析
 - 業界がわからなければ、書籍、Web等で調べます・・・外部環境分析
 - 調べた内容を見える化しておき、どの辺をヒアリングすべきかのあたりをつけておきます



事前課題2

整理結果 [組織:] [名前:]

・ ドリーム7の理解結果(フォーマットは変更して構いません)

1.内部(経営理念、現状事業ドメイン等)情報			
企業理念			
現状事業 ドメイン	顧客層(ターゲット)	顧客機能(ニーズ)	技術(ノウハウ)
	※その他必要と思われる内容をメモしておきます		

事前課題2

整理結果

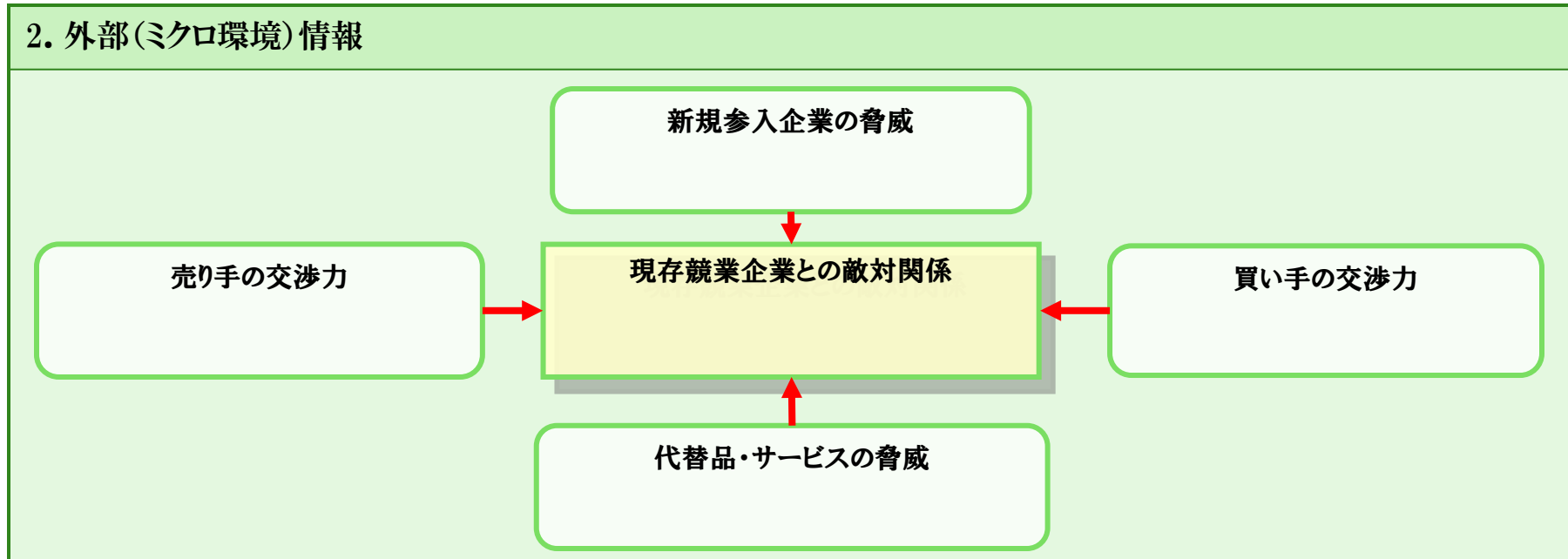
組織：

名前：

- 業界や外部環境の理解結果(フォーマットは変更して構いません)

※外部環境は重要なポイントと思われる箇所のみ記述します

2. 外部(ミクロ環境)情報



3. 外部(マクロ環境)情報

政治・政策	
経済状況	
社会・文化	
技術革新	

ご質問等のご遠慮なくどうぞ！



I&Iファーム東京

事務局：高山

mail : I&Iファーム東京 <info@iif-tokyo.jp>