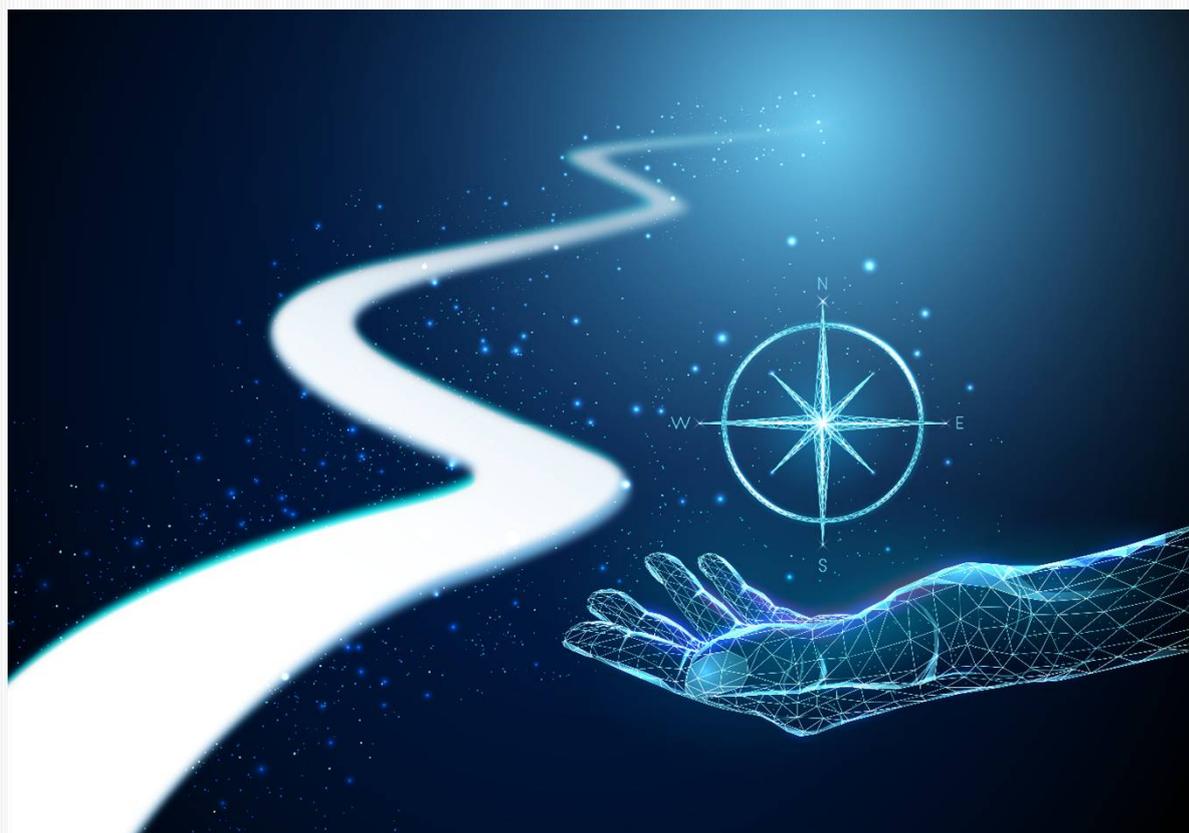


顧客価値経営の実践・推進人材養成プログラム

# 顧客価値経営 実践推進者コース

2024年度版 顧客価値経営ガイドライン準拠



## ■はじめに

新型コロナウイルスの影響により、経営や社会を取り巻く環境や、人・組織の価値観も大きく変化している中で、新しい経営が求められています。経営品質協議会では、新たな社会に対応した経営革新プログラムの役割を果たすため、アセスメント基準書ならびにアセスメントコースをそれぞれ「顧客価値経営ガイドライン」と「顧客価値経営 実践推進者コース（以下実践推進者コース）」に改訂いたしました。また、実践推進者コース修了者を対象とした、経営革新の実践力を研鑽する「深掘りコース」を新たに開設します。

顧客価値経営ガイドラインは、評価（セルフアセスメント、第三者評価）のためではなく、経営革新の実践を目的とし、経営革新を志向する組織の羅針盤として活用いただくことを意図しています。

実践推進者コースは、顧客価値経営ガイドラインに準拠し、顧客価値経営に向けた経営革新を実践するための基本知識・スキルの学習を中心としたプログラムです。

関西経営品質協議会

<https://www.kpcnet.or.jp/kqc/>

## ■顧客価値経営を実践・推進する人材を養成

「顧客価値経営」とは、自己革新を通じて顧客にとっての価値を追求し続ける経営をいいます。先のない時代において、顧客の視点から自らの組織のあり様を見直し、自己革新を通じて顧客にとっての価値を追求し続ける顧客価値経営の重要性が高まっています。

経営の最大の目的は、事業を通じて、顧客や社会へ価値を創造、提供することです。営利組織に限らず、非営利組織においても、顧客や社会へ価値を提供できない組織は、存在意義を失い、持続できなくなります。私たちが目指す顧客価値経営は、顧客を中心に、社員、社会、自組織それぞれの価値の創造を通じて、経営の質を好循環（スパイラルアップ）で高め続けていくことです。そのためには、価値を創造、提供し続ける経営へと変革していくことが求められます。

顧客価値経営 実践推進者コース（以下実践推進者コース）は、顧客価値を追求する経営を実践する上での指針となる「顧客価値経営ガイドライン」の理解を深め、自組織や関係先、支援先における顧客価値経営の実現に向けて経営革新を実践・推進する人材を養成するプログラムです。

全コース（計3コース）修了者は、**経営品質協議会認定セルフアセッサーの資格を取得**できます。

### 経営品質協議会認定セルフアセッサーとは

- ◆経営品質協議会は、顧客価値経営に向けて経営革新の実践・推進を担う人材を「セルフアセッサー」と位置づけ、人材育成を行っています。本コース（全3コース）修了者は「認定セルフアセッサー」として登録されます。現在、約3000名が認定セルフアセッサーとして登録されており、経営革新の実践・推進、日本経営品質賞審査をはじめとする第三者評価など、様々な場面で活躍しています。
- ◆認定セルフアセッサーの登録期間は2年間（更新可能）です。経営品質協議会では、認定セルフアセッサーの方を対象とした顧客価値経営の実践・推進に向けた学び・交流の場や、お役立ち情報の提供を行っています。

## ■経営の設計図編～変革実践編～経営アセスメント編の「基本3コース」



### コース ① 経営の設計図編 ー経営の設計図を理解する

顧客価値経営実現のための思考と実践のフレームワークを理解するとともに、変革に向けたマインドセットを行います。そして、顧客価値経営の実現に向けた基本構想として、標準ステップに沿って、自組織の「経営の設計図」を作成します。

### コース ② ありたい姿への変革実践編 ー変革の実践を学習する

変革活動を実践するためのフレームワーク（実践領域）をもとに自組織の現状を振り返るとともに、「経営の設計図」で描いた「ありたい姿」の実現に向けた変革活動を検討します。

### コース ③ 経営アセスメント編 ー経営のアセスメントを体験する

「経営の設計図」や「実践領域」を評価するための考え方やプロセスを学ぶとともに、ケース教材を題材に、評価プロセスを体験します。

■ プログラム（予定） \* 現時点での予定であり、今後変更となる可能性があります

コース ① 「経営の設計図編」（2日間 10:00-17:00）

- ◆ 顧客価値経営を実現するための思考と実践のフレームワークや、変革のための思考を学ぶ
- ◆ 顧客価値経営に向けた基本構想を描く（標準10ステップで自組織の「経営の設計図」を作成する）

プログラム（予定）	1日目	2日目
10:00-12:00	顧客価値経営のフレームワーク／変革のための思考 ステップ①歴史を振り返る	1日目振り返り／ステップ⑥戦略（道筋）を創る ステップ⑦組織能力を明確にする
13:00-15:00	ステップ②強み・価値観を探求する ステップ③これまでの成功のストーリーをまとめる	ステップ⑧顧客・市場を明確にする ステップ⑨顧客価値を明確にする
15:00-17:00	ステップ④ビジネスモデルと環境変化を理解する ステップ⑤ありたい姿を描く	ステップ⑩組織変革目標を設定する 振り返りとまとめ

【コース1 事前学習】

- ◇ 「自己革新実践ガイドブック」「顧客価値経営ガイドライン」解説動画視聴
- ◇ 事前学習セルフチェックシート

コース ② 「ありたい姿への変革実践編」（2日間 10:00-17:00）

- ◆ ありたい姿の実現に向けた変革のための実践を学ぶ
- ◆ 自組織の状況を振り返り、ありたい姿に向けた変革活動を検討する

プログラム（予定）	1日目	2日目
10:00-12:00	変革を実践するためのプロセス 変革実践サイクルにより変革の好循環を生み出す	1日目振り返り 顧客価値-創造・提供
13:00-15:00	ありたい姿-リーダーシップ・社会的責任 戦略-思考・実践	事業成果-持続性・卓越性 全体総括
15:00-17:00	組織能力-向上・最適化 顧客・市場-洞察・理解	変革活動の記録（記述）／創造的対話と思考法 振り返りとまとめ

【コース2 事前学習】

- ◇ 「実践領域」「変革実践サイクル」解説動画視聴
- ◇ 事前学習セルフチェックシート

コース ③ 「経営アセスメント編」（2日間 10:00-17:00）

- ◆ 「経営の設計図」や「実践領域」を評価するための考え方やプロセスを学ぶ
- ◆ ケース教材を題材に、評価プロセスを体験する

プログラム（予定）	1日目	2日目
10:00-12:00	経営アセスメントについて ケース教材「経営の設計図」の考察	1日目振り返り ケース教材「実践領域4」の評価
13:00-15:00	ケース教材「経営の設計図」の評価 ケース教材「実践領域1」の評価	ケース教材「実践領域5」の評価 ケース教材「実践領域6」の評価
15:00-17:00	ケース教材「実践領域2」の評価 ケース教材「実践領域3」の評価	評価レポート作成／評価総括フィードバック 振り返りとまとめ

【コース3 事前学習】

- ◇ 「経営アセスメント」解説動画視聴
- ◇ ケース教材による評価の実施（「経営の設計図」「実践領域」の評価）
- ◇ 事前学習セルフチェックシート

## ■開催スケジュール

### 会場開催

	コース 1	コース 2	コース 3
第 1 回	<del>2024年7月17日(水)・18日(木)</del> →8月20日(火)・21日(水) 開催日変更	<del>8月20日(火)・21日(水)</del> →9月18日(水)・19日(木) 開催日変更	<del>9月18日(水)・19日(木)</del> →11月26日(火)・27日(水) 開催日変更

### オンライン開催

	コース 1	コース 2	コース 3
第 1 回	2024年11月8日(金)・15日(金)	2024年12月12日(木)・19日(木)	2025年1月20日(月)・27日(月)

\*会場開催の会場は、関西生産性本部 会議室(大阪市北区中之島6-2-27 中之島センタービル28F)を予定しています。

\*開催時間は、1日目・2日目いずれも10:00-17:00を予定しています(全コース共通)。

## ■参加費用(税込) \*会場/オンライン開催共通

申込区分	コース 1	コース 2	コース 3	(合計)
	経営品質協議会会員	287,100円		
経営品質協議会個人会員	316,800円			
生産性本部賛助会員	316,800円			
一般	343,200円			

### 参加申込方法

お申込書をメールもしくはFAXにて関西経営品質協議会事務局宛にお送りください。もしくは関西生産性本部ホームページからお申込みが可能です。なお、お申込書は関西経営品質協議会ホームページよりダウンロードいただけます。

### キャンセル規程

お申込受付後のキャンセル及び、参加日程の変更につきましては、下記の通り、キャンセル料、日程変更料を申し受けます(キャンセル及び日程変更のご連絡は、必ずメールにてご連絡ください)。\*日程変更料は会場開催のみ適用

	キャンセル料	日程変更料
開催の8営業日前まで	無料	無料
開催の7~4営業日前まで	参加費の30%	食事代の30%
開催の3~1営業日前まで	参加費の50%	食事代の50%
開催当日	参加費の100%	食事代の100%

お問い合わせ

関西経営品質協議会事務局 担当：揚倉・川島

〒530-6691 大阪市北区中之島6-2-27 中之島センタービル28F  
(公財)関西生産性本部内  
Email :c.kawashima@kpcnet.or.jp  
<https://www.kpcnet.or.jp/kqc/>