

# 「富山ニュービジネス協議会」 定時総会・記念講演会 開催報告

平成 31 年 4 月 16 日(火)18:20～19:30

於:富山県民会館 304 号室

記念講演会講師：株式会社イーベック 代表取締役社長 土井 尚人 氏

講演テーマ：「ドラッカー哲学の実践  
—顧客満足・従業員満足・地域活性化を実現する経営—」

富山ニュービジネス協議会 2019 年度定時総会に合わせ、記念講演会を開催いたしました。講師の土井氏は、産学官連携の大成功事例でもある日本初の海外企業と大型契約を結んだ北海道大学発の抗体医薬バイオベンチャー企業を設立されました。



■事業とは「顧客の創造」利益は企業活動の継続条件である。

→ 利益がなければ、企業は、存続できないが利益追求を第一目的にしては、いずれ淘汰される。

■コミュニケーション

受け手が期待するものを知らなくてコミュニケーションを行うことはできない。

→ 女性の似顔絵をスライドに写して、見え方が人によって、異なる場合があるので、他人に話をする際は女性の似顔絵のどこに着目してもらいたいのか、あらかじめ、すり合わせをしておくよよい。そうすることで、認識のギャップが少なくなる。

## ■イノベーションの七つの機会

- ・ 予期せぬことを機会として活用する

① 予期せぬ成功：違う用途で使われる。

→マヨネーズは、従来はサラダに使用する調味料であったが、顧客がご飯にマヨネーズを使ったことでコンビニおにぎりなど新しい商品を生み出した。

② 予期せぬ失敗：コンピテンシー

→デイサービスを事例に解約率が高い従業員と解約率が低い従業員を比較調査してが人格・能力に差がなかった。そこで、さらにヒアリングして、分かったことは、食事のお世話、部屋の清掃などは、両方のグループの従業員ともに、一生懸命やってくれていると顧客からのヒアリングで分かった。違いとしては、顧客と雑談をしているかしていないかの違いであった。デイサービス利用者は、お年寄りが大半であるため、食事のお世話や部屋の清掃もちろん重要であるが、それ以上に、だれかと話したいことが重要であった。専門技術にこだわるだけでなく、顧客の要望をキャッチすることの大切さに、あらためて気づいた。

今回の講演は、非常に多くの事例に基づいたお話をしていただいたので、分かりやすかったです。もう少し、お話を聞きたいと思わせるよい講演だったと思います。