

チーム力向上 × 方針に沿った計画立案 × コア業務への集中
営業組織のパフォーマンス向上プログラム

Sales Experience Design



こんなこと、起きていませんか？



特に会社や組織の方針変更、 管理職・メンバーの入れ替えや増減があった組織における問題

管理職・マネージャーが
感じる問題や悩み

- ・ 部下に方針や指示がうまく伝わらないと感じる
- ・ 部下がとりあえず言われたことに対応するという仕事になっている
- ・ 各担当が新しいやり方にもっとチャレンジしてほしいが、動かない
- ・ 業務連携ミスによる顧客問い合わせの取りこぼしが起きている
- ・ 受注率が下がっており、部下から上がってくる失注理由に納得感がない
- ・ デジタルも駆使して、業務の生産性を高めたいが、業務の効率化も案件獲得も思うように進まない



現場（若手）が感じる
問題や悩み

- ・ 指示があいまいで、狙いや、何をすればいいのかわからない
- ・ 自分なりに考えて進めても、違うと言われてやり直しになる
- ・ 仕事の進め方、必要な知識やスキルを指導してもらえない
- ・ 自分の仕事がどうだったか、フィードバックがなく、成長感がない
- ・ 新しく入ったメンバーとなかなか話が通じず、ストレスが発生して、業務効率下がっている
- ・ 人員が足りておらず、なかなか業務を回しきれず、新しいことを考える余裕がない

問題の背景

1 仕事を進めるうえでの共通認識・共通基盤ができていない

- 効率化重視で時間拘束が厳しく、会社や部の方針、仕事の進め方に関する背景や関連情報などを**共有する時間を取れていない**。
- 一緒に働くメンバーの多様化が進む中で、**共通の前提ができていない**。相互の価値観が理解できていない中で「言えば伝わるだろう」「わかってくれるだろう」前提のコミュニケーションでは通じなくなっている。

2 過去の条件下で決められた業務内容、役割分担のまま業務が押し進められている

- 過去と現在で市場・商材・商材の売れ行き・メンバー構成・メンバーのスキルが異なるのに、**過去に決められた組織分担・組織内分担・業務プロセスで回している**。
- 市場やメンバーが変わる中、なぜやらなければいけないのか？という問いに対して、合理的な理由がつけられず「そう決まっているから」「高役職の人が言っているから」**とりあえず対応する状態になっている**。

3 従業員のエンゲージメントが考慮された業務やコミュニケーション、制度・仕組みがない

- 高度に分業されマニュアルが整備されており**自由も責任もない。自己効力感が高まらない**。
- 新しい仕事にチャレンジするための能力が開発される機会や、**業務・制度を変える仕組みがない**。

解決プログラム



解決プログラムの全体像（例）

	事前ヒアリング または アンケート	オリエンテーション	課題定義／合意形成	施策検討／計画づくり
参加者の状態	不満・不安の発露	不安不満の共有 共通認識の共有 心理的契約の締結 ビジョン・方針の総論の腹落ち	問題や課題への集中 付度なく議論・合意形成 役割分担に対する自分ゴト化	施策の計画に自信と責任を持っている
アウトプット	ヒアリングシート ヒアリング報告書	ヒアリングの分析資料 組織内の合意形成事項	問題や事象の分析資料 トップ答申資料	トップ答申資料 (計画及び予算付)
施策	部内ヒアリングまたは アンケート	合宿（1泊2日）	ワークショップ&宿題 4時間×4回	ワークショップ&宿題 4時間×4回 ワーキンググループ（WG）毎 のコーチング
議論・対話 議題	個人的な不満・不安と問題意識	ビジョン・方針の解釈の合意形成	事象や問題の明確化 要因や背景の認識の共有 課題の設定 解決策の方向性 役割分担（ワーキンググループ の組成）	WG毎の計画策定 (時間・予算リソース・・・) WG毎の実行可能性 (時間・予算リソース・・・) WG毎の費用対効果 (時間・予算リソース・・・)
メソッド		ワールドカフェ 焚火 グラフィックレコーディング	クリティカルシンキング ロジカルシンキング コンセンサススキル 討議・対話・合意形成	プレゼンテーション・レトリック
効果測定／指標		事後アンケート	事後アンケート トップ答申時の経営陣の反応	事後アンケート トップ答申時の経営陣の反応

オリエンテーション | 合宿

非日常の中で、普段のタスクコミュニケーションの延長では決して話されない
価値観・信念・前提を吐露しながら、本音で問題を語り合う。



焚火を見ながら語る
ことで普段気づかない
「共通」と「差異」が
発現される

コンテンツ
なすべき仕事

目に見えるグループの問題
相互作用：タスクと対人間の葛藤

目に見えない核となる
グループの問題
メンバーシップ、親和性、所属感、
統制、勢力、自立、コンピテンス、
親密さ、友好関係、性

価値、信念、前提
防衛、生育史、パーソナリティ
基本ニーズ：内包、統制、親密さ



課題定義／合意形成～施策検討／計画づくり

課題定義WS

施策検討WS

取り組むべき課題を定義

課題解決に向けた施策案の検討（発散）

自分たちで取り組むことと、他部門や会社に提言することを分類

今回のPJで取り組むべき施策の絞り込み（収束）

具体的な実行計画を検討



影響力・緊急度・リソースなど、様々な観点で精査

他部門・会社への・提言

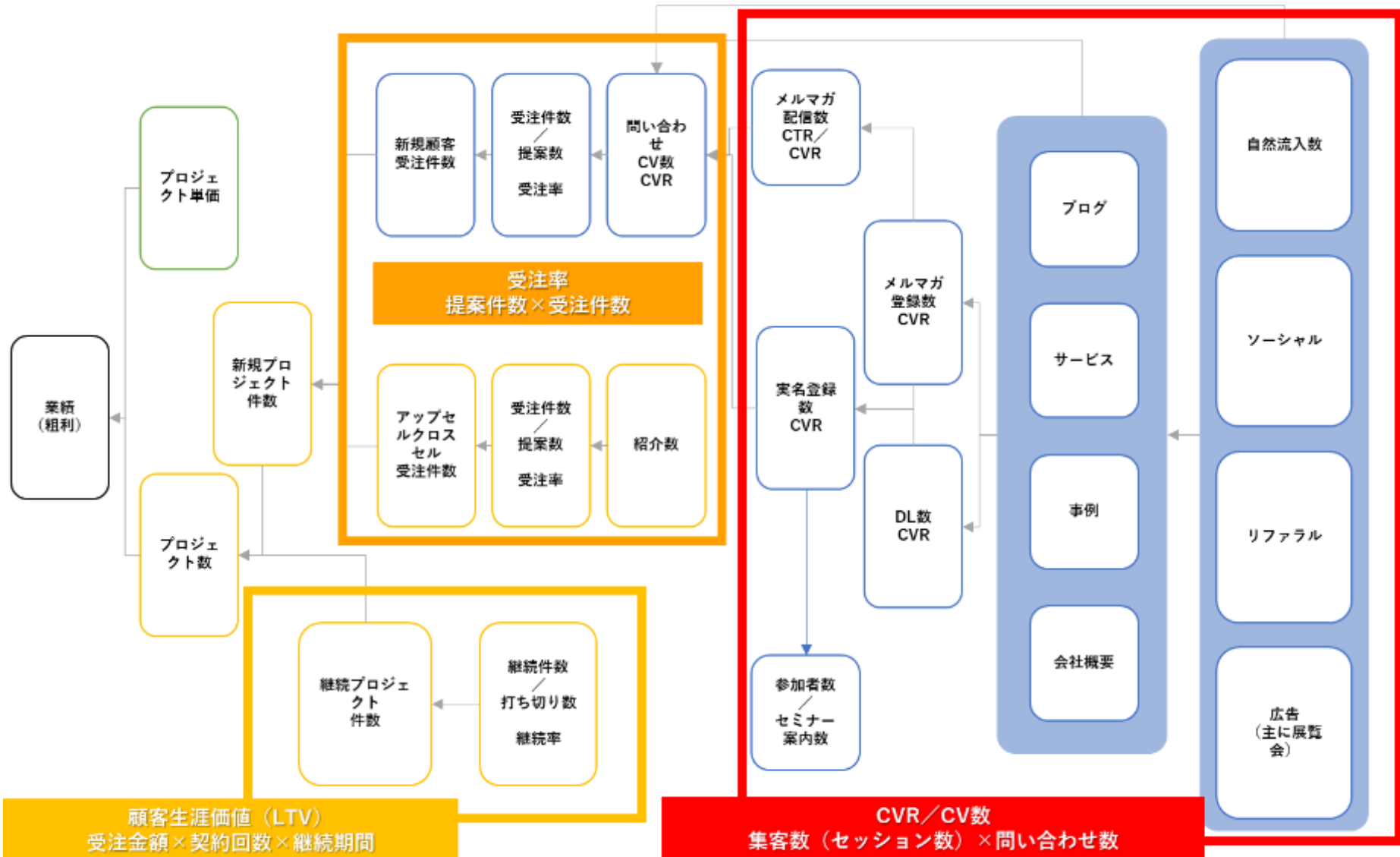


伴走支援



実行支援

業績形成の観点（例）



議論／合意形成 | 合意形成・ディスカッション

1. **基本理念**：基本的なモノの見方・考え方
2. **問題性**：取り上げるべき重大な問題が存在する
3. **原因性**：問題の原因を特定する
4. **解決性**：その原因は解決できる
5. **実現性**：その解決策は実現できる
6. **効果性**：メリットがデメリットを上回る



上記の1～6の観点で意見出しや議論を進めることにより、計画書が作成できます。

施策の取捨選択（例）

施策	投下コスト	アウトプット	判断
 コンテンツマーケティング	7200千円	8,000セッション⇒50,000セッション 現状は全ての流入がサイト流入	強化
 Google 広告	5000千円	来期1200千円	廃止
 メールマーケティング	0円 (SATORI活用)	2000名⇒2300名 CVR：2.5%⇒5.0%	強化
 セミナー	500千円 (FB広告)	約200名参加	継続／改善
 リード獲得	0円	642件／CV 17% リード獲得	強化
 CVR改善 問い合わせ	2,400千円	CVR：0.6%⇒0.5% 問い合わせ数：7件⇒10件	再展開
 専門媒体	3500千円	メルマガ取得 100件 リード獲得	継続／改善
 アポ取り	500千円	来期8000千円	継続

会社概要

株式会社ソフィア



- 企画設計
- 従業員調査、分析
- ワークショップファシリテーション
- ワーキンググループ支援
- 施設の手配・提供
- 計画実行支援（マーケティング業務、営業業務の代行）

会社概要

代表者 廣田 拓也

設立 2001年2月5日

所在地 東京都港区麻布十番1-2-3 8階

サービス

- 組織変革・組織開発コンサルティング
- インターナルブランディング支援
- 研修・ワークショップ企画・運営
- メディア・コンテンツ企画制作
- 業務プロセス改革支援
- ICTシステム開発・活用支援

URL <https://www.sofia-inc.com>

インターナルコミュニケーション・組織活性化でお困りの方へ



お気軽に
ご相談ください

ささいなことでもOK

問い合わせる

WHAT's SOFIA

国内唯一の インターナル コミュニケーション 専門集団です。



コミュニケーションの視点から課題の本質を見つけ出し、
実現可能なプランを割り出す(課題形成力)と目的に向かって柔軟に対応する(課題解決支援)でもって
「驚くべき伴走力」と「推進力」で課題の氷解まで、ともに歩みます。
お気軽にご相談ください。

すべての課題解決の「鍵」は、 コミュニケーションにあり！

日々の業務は、意識的か、無意識かに関わらず
無数のコミュニケーションで接続されています。
その接続の如何によって、発揮される組織力は変化します。



解決したい課題の 「鍵穴」はどこに？

コミュニケーションの接続が不良になると
社内の様々な問題となって浮上してきます。
多様な要因によって起こる問題は複雑に絡み合い、
どこから手をつけてよいのかわからない状態に…



複雑化した問題に埋もれた 鍵穴さがし、鍵穴づくり から伴走します！

「ドウニカシナケレバ!」を解決するための
糸口を見つけるところから、「言語化」「見える化」
することで実現できる形へ変換し、
問題の解決まで支援、伴走します。



Sofia Case Study

株式会社ソフィア 〒106-0045 東京都港区麻布十番1-2-3 プラスアストルビル8階 TEL 03-5574-7031 FAX 03-5574-7034

www.sofia-inc.com