

・あなたの周りの色々な立場の「人(ヒト)」=(ステークホルダー)

- あなたに関わる色々な立場のヒト
- 個人として、組織人として
- 社外でも
- 社内でも
- あなたの仕事の前工程・後工程・・・
- そして総務・経理の人々・・・

“Win&Win” でなければ、長く続かない

ステークホルダー視点

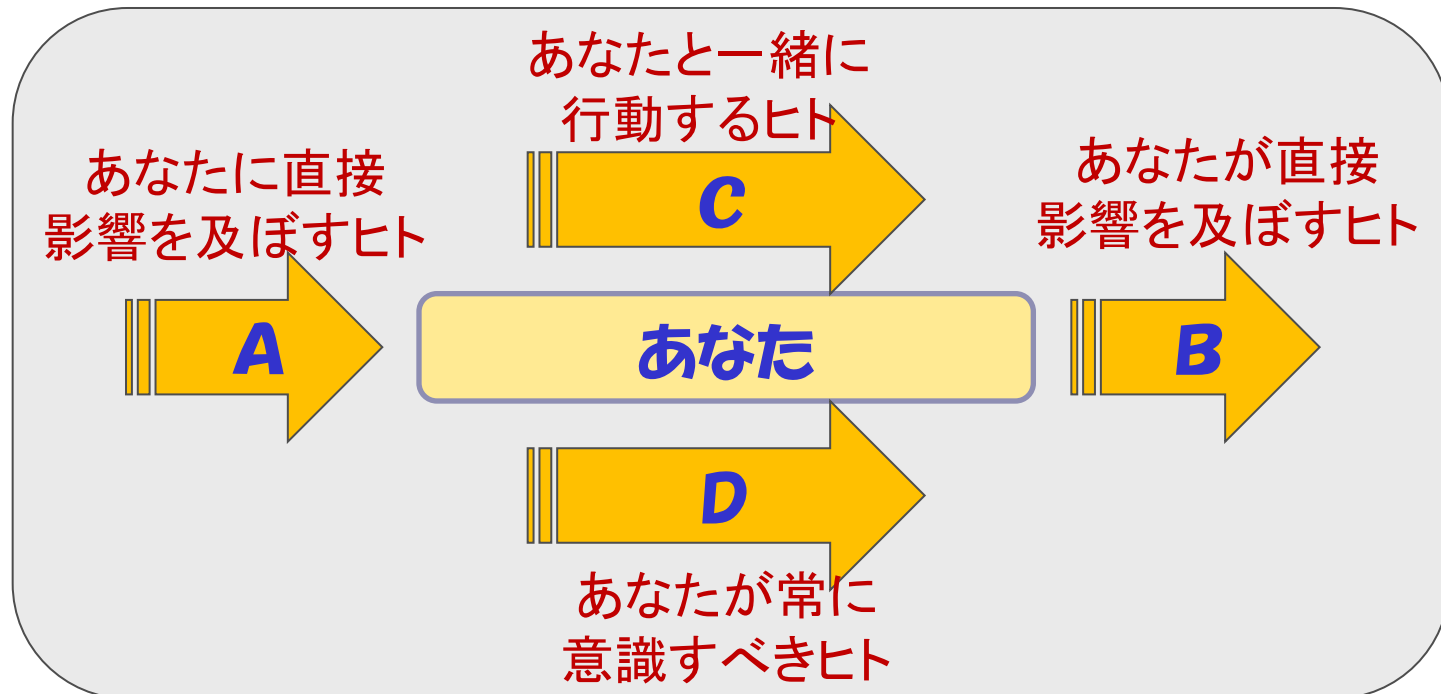
視点で変わる問題

あなたに直接・間接に関係する
まわりのヒトの立場に立った視点(目線)で
ものごとを考え行動しなければ
自分の勝手な思いでの考えや行動では
良い結果に繋がらない



・あなたにとっての「ステークホルダー」とは？

- あなたに関わる色々な立場の
「ステークホルダー」=「人(ヒト)」を考えてみよう！！
 - 出来るだけ具体的に、役割別に
 - 例:顧客→顧客の経営者、顧客のPM、現業部門の方、...
 - 直接関係も間接関係も、全て書き出す
 - タイプ別(A~D)に分類する／2つ以上の役割を持つ場合も
 - あなたのチーム全体で関係する場合や一人しか関係しない場合も...



★某歯科医院のステークホルダーとなり得る「ヒト(人)」?



■ 患者様(お客様)といってもイロイロ

- 昔からの患者様(開業時代から)
- 最近の患者様(去年の移転後)

- 事務所や住居が近い患者様
- 遠方からの患者様

- 急患

- 定期点検(保守)ベースの患者様

- 口うるさい患者様
- 優しい患者様

- 男性／女性
- 老人／中年／青年／子供

**立場によって
ニーズ(希望・要求)が
大きく異なる**

- 痛がる患者様
- 抜歯を嫌がる(怖がる)患者様

- 初診の患者様
- 2回目以降の患者様

- 院長の治療を望む患者様

- 紹介者がいる患者様
- 紹介者がいない患者様

- 大変忙しい患者様
- …その他?

★某歯科医院のステークホルダーとなり得る「ヒト(人)」?



**影響を及ぼしたい
影響を及ぼされたい
する相手は
全てステークホルダー候補**

■ 院内では？

- 院長
- パートの医師
- 歯科衛生士／助手
- 受付／事務担当

■ 院外では？

- 歯科技工士
- 薬品会社の人
- 医療機器会社の人

- 提携病院

- 不動産屋(大家さん)
- 電力会社／水道会社
- 内装屋／電器屋／通信会社／・・・
- ...

■ 間接関係者として

- 家族(夫／妻／子供／両親／・・・)
- 作業の後工程や前工程の人
(作業分担している相手)

■ その他

- 厚労省／医療関連法規類
- 歯科医師会
- 東京都／港区
- ...

他にもイロイロ有りそうですが・・・

「ステークホルダー」を具体的に意識する

SAMPLE

- 例えば、「部下」とひとくりにしない
 - ヤル気のある部下
 - ヤル気の無い部下

 - 順調に成果を出せている部下
 - なかなか成果のでない部下

 - 業務経験のある新人
 - 新卒新入社員

 - 一緒に長く働いている部下
 - 配転直後の部下

 - 体調の悪い部下
 - 家族に問題を抱える部下

 - ...

**「ステークホルダー」を
具体的にイメージしておくことにより
行き当たりばったいの対応を防ぎ
問題の発生を未然に防いだり
見えなかった問題が見えてきたい
成果を確実に出せるようにしたい
することが出来る。**

★ギャップの現状分析



■「役割」、「期待」と「ギャップの現状」

- 分類し具体的に定義した「ステークホルダー」の個々について、それぞれの「役割」や彼らの視点での「期待」と「ギャップの現状」を考察する必要がある。また、我々から見て「彼らがどうなって欲しいのか？」という「我々の期待」と「ギャップの現状」も分析しておくべきである。
- 「ステークホルダー・マネジメント」は、「ステークホルダーの感じているギャップ」と「我々の感じているギャップ」を目的に合わせてバランスを取りながら低減させて行くことである。全てのギャップへの対応をすべきだと言っているのではない。ITプロジェクト等の場合には「顧客視点の期待」に対応する努力が重要だろうし、コンシューマー商品の拡販等の場合にはブランディング活動等で「顧客の期待」を先導することやマーケティング活動(ターゲティング)で「顧客の期待」が商品に合っている顧客を選択することが重要だろう。つまり、目的が何か？によって進め方は異なるのです。

A	分類	あなたに直接影響を及ぼすヒト	重要度	ステークホルダーの期待	ステークホルダーの期待とのギャップの現状	あなたの期待	あなたの期待とのギャップの現状
1							
2							
3							
B	分類	あなたが直接影響を及ぼすヒト	重要度	ステークホルダーの期待	ステークホルダーの期待とのギャップの現状	あなたの期待	あなたの期待とのギャップの現状
1							
2							
3							
C	分類	あなたと一緒に行動するヒト	重要度	ステークホルダーの期待	ステークホルダーの期待とのギャップの現状	あなたの期待	あなたの期待とのギャップの現状
1							
2							
3							
D	分類	あなたが常に意識すべきヒト	重要度	ステークホルダーの期待	ステークホルダーの期待とのギャップの現状	あなたの期待	あなたの期待とのギャップの現状
1							
2							
3							