



● 今月のご紹介者

株式会社 ミヨシテック 代表取締役社長 永谷 颯 氏

『「行動観察」の基本』

著 / 松波晴人

出版社 / ダイヤモンド社



[概要]

行動観察という概念自体は古く、1930年代以前に、育児日記をつけるところから始まっている。わかりやすく言うと、人の行動をつぶさに観察して、そこに表には出てこないニーズやノウハウを見つけていくものである。その行動観察がなぜ今、ビジネスにおいても注目されているのか？

行動観察の第一人者である大阪ガス行動観察研究所所長の松波晴人氏が、その魅力と真髄を語る。アンケート調査やグループインタビューをもとにして製品・サービスを開発しても、常識のワクを超えることはできない。なぜなら、真の課題やニーズとは、言葉にできない、本人すらも気づいていないものだからだ。現場で観察した行動からソリューションを導き出す画期的な新手法を記した一冊。

Q1 : この本を手にとられたきっかけについて

当社は、大阪ガス様の内管工事会社としてガス工事を中心に仕事をさせていただいています。著者である大阪ガス行動観察研究所所長である松波氏がこの本を執筆されるにあたり、当社にインタビューにきていただいたことがきっかけです。

Q2 : この本をお薦めしたい理由について

本書は「読むためのもの」ではなく「行動を起こすため」の本です。行動を起こすためには当然「知識」も重要ですが、その「知識」を「行動」に移して初めて成果につながります。当社においても、朝礼や社内の勉強会など、あらゆる機会を通じて「行動する」ことの重要性を共通の認識として浸透させていっています。私たちの業務は、「お客様の満足度をいかに上げるか」という一点に尽きます。今回のインタビューを通して徹底的に「お客様視点」に立った「CS行動」という指針が明確化されました。本書は業界・業種を問わ

ず仕事をされる各社様に共通した価値観がわかりやすく書かれており、幅広い方々に読んでいただきたいと思います。

Q3 : どういった方にお薦めしたいですか

経営者の方から一般社員の方々まで仕事で成果を上げたいと考えられている方に幅広く読んでいただきたいと思います。また、学生の方々においても、「社会人とはどういう視点で仕事をしているか」ということを理解していただくためにも是非読んでいただきたい内容となっています。



株式会社 ミヨシテック

本社: 大阪府寝屋川市石津元町 11 番 22 号

資本金: 4,000 万円

従業員数: 105 名

事業内容: 建築設備工事設計施工・空調設備工事・電気設備工事・ガス設備工事など