

FirstGlobal メッセージ

siesta

2014.2月号 vol.129

*シエスタとは、スペイン語で『昼寝』の意味です。
リラックスしながらお読み下さい。

発行元：〒540-0012

大阪府中央区谷町1-6-4

天満橋八千代ビル10階

(株)ファーストグローバルコンサルティング

代表取締役

戦略人事コンサルタント 品川典久

TEL 06-6910-3007 FAX 06-6910-3008

Email shinagawa@1gc.jp

URL <http://www.1gc.jp>

今月のトピックス

行動観察

毎年のことですが、当たり前のように年が開け、早くも1ヵ月が過ぎてしまいました。今回は『「行動観察」の基本』（松波晴人・ダイヤモンド社）をご紹介します。行動経済学とかマクロ的なテーマの本もよくありますが、これは具体的な人間の行動を取り上げています。以前、週刊ダイヤモンドで取り上げられてもいたのですが、松波氏が所長を務める大阪ガス行動観察研究所が大阪の紀伊国屋書店本町店で5日間、来店した利用客の動向をつぶさに観察、店の現状と課題を共有した後、解決策を示したというものです。具体的には、お客さんは店内でどう動くのか？を念頭に、興味を引くような雑誌の配置・陳列、POPの活用など、表面的にはどこでもやっているようなことですが、結果としては、検証対象のビジネス誌が前週対比3~4倍の売上アップにつながったそうです。この本を読んで、興味を引かれ、過去に刊行された同じく松波氏の『ビジネスマンのための「行動観察」入門』（講談社現代新書）も購入して読みました。共通して述べられていることは、問題解決（ソリューション）するためには、現場を見なくてはならない、そこにいる人間の行動をつぶさに観察して、無意識に行われている行動から仮説を立てる。これも事例であったのですが、銭湯や旅館などの女湯の脱衣場では、爪先立ちで歩く女性が多いとのこと。男湯ではほぼ考えられない行動ですが、実際女性に聞くと、やはりそうだとのことでした。ここからわかる考察は「女性は男性より清潔さを求める」ということです。これも実際現場で観察しないとわからないことです、残念ながら私は女湯を観察できませんが、実際にギャップがあっても「他の人たちも自分と同じ行動をする」というバイアスが、気づきの邪魔をします。恥ずかしながら最近、私も自身の価値観にはめ込もうと人に接して、失敗しました。「自分の価値観から自由になる」、自身の価値観を一旦横に置いて、目の前のフィールドを観察する。できそうでなかなかできません。一生かけてやっていきます、仕事にも直結することなので。お問い合わせは上記まで。

< next >

毎年恒例の篠山マラソンに向けて、走り始めました。本番用のシューズはいつも新たに購入してレースに臨みますが、今年も手配しました。カタチから入るほうなのでお許下さい。ただ、やはり新しいモノはモチベーションを上げてくれます。結果はまた来月に。