

2010年4月13日 マイクロソフト講演「図解で読み解く「顧客満足」」 アンケート

図解説明の大切さ、方法を学んだ。図解は、言葉の説明で発生する誤解を最小限にして、本質を伝えることを可能にすると思う。具体的な例を使いわかりやすい説明だった。

図を描いて、鳥瞰の大切さを理解できた。

お客様はマイクロソフト全体を判断して満足度を判断するという当たり前のことを改めて感じた。

文章だけでは伝わりづらく、また記憶にも残りづらいと改めて感じた。ナレッジベースを書く際に、まず図を書いてみてから文章にすることで、すっきりとしたわかりやすい文章になり、結果的にお客様の満足度をあげることにつながると思う。著書を読んだが、さらに理解が深まった。

今提供している製品の品質とお客様が感じている不満とのギャップを図解して、本社にフィードバックしたいと思いました。

図解に関する部分以外にも非常に興味深く、おもしろいお話を聞けたと思います。

単に文章の羅列だけではなく、図や絵を用いることでより直感的なイメージとして関係者間で共有していきたい。全体の構造と部分同士の関係を把握するためには、図解が非常に有効であるということをよく理解することができた。

お客様の要望と一緒に図解することにより、より一層相互理解が深まり、満足いく物が出来上がる可能性があるという事が分かった。

図解する作業によって、最終的に自分がどう理解したのか、またそのために必要な考察の過程を、図解でなら記憶しておけると感じた。

図を書くときに、書き直しを何度もしてしまう場合もあるが、図を書き直すことで理解が深まり、実作業はより効率的になるという視点を忘れないようにしようと思いました。

情報を的確に他者に伝えるためには、自分自身が深く理解している必要がある。「図解」は、自分がものごとを理解する、そして他者にもものごとを伝える両方の手段として利用することができる素晴らしいツールである。異なるバックグラウンドを持つ人々で構成され、迅速な共通理解が必要とされる場で、有効ではないかと思った。

図を使って自分の頭を整理した上でお客様にお話ししようと思います。

図を書くことで、自分の専門分野のみに閉じこもらず、様々な部分的活動が全体としてどうお客様の満足につながるかを意識することができるようになると思う。

相手の考えていることと自分の考えていることを図解し、重なり具合をビジュアル化することで何をすべきかがわかる。新たな視点が入れられて良かった。