

## システム構築のための調整力向上講座(第4回)

# マーケティング発想で仕事をするのが大切

2016.01.28

みなさんにとっての「顧客」とは誰のことでしょうか。顧客とは「お金を払ってモノやサービスを買う人」です。ここで改めて考えてみると、システム開発にお金(予算)を投じているのは会社です。会社はお金を払って、リーダーを含む、チームの能力や労働力を買っています。そう考えれば、会社が顧客であることが分かります。

つまり、システム開発プロジェクトチームは会社というクライアントから仕事を受注しているパートナー企業であり、リーダーは、パートナー企業の「社長」のようなものなのです。

顧客である「会社」に気持ちよくお金を払ってもらうためには、そのお金が「意味のあるもの」だと思ってもらう必要があります。情報システム部門であっても、システム開発のプロジェクトであっても、その投資が成果を生み出さなければ、会社にとって意味はないのです。リーダーは、チームでビジネスをしているのだということを常に意識する必要があります。

### マーケティング発想を持つ

チームでビジネスを進めるということは、顧客(上司・会社)に喜んでもらいながら、自分とチームを食わせていくことです。そこで必要となるのが「マーケティング発想で仕事をする」ということです。近代マーケティングの父といわれるフィリップ・コトラー氏は『コトラーの戦略的マーケティング』(ダイヤモンド社)で、マーケティングをこのように定義しています。

どのような価値を提供すればターゲット市場のニーズを満たせるかを探り、その価値を生み出し、顧客に届け、そこから利益を上げること

つまりマーケティングとは、顧客にどうすれば喜んでもらえるのか、そして自分自身も利益を得られるのかを考えて、実行するプロセスだということです。このプロセスのなかで最も重要なのが「差別化」です。

差別化とは何か… 続きを読む