

キャリアセミナー（ビジネススキル）

【テーマ】「行動観察」によるマーケティングアプローチ解説

【日時】平成 25 年 12 月 18 日

【講師】越野孝史さん（株）エルネット、大阪ガス行動観察研究所

【感想】

- 現場のニーズをどのように拾うか、マーケティングのやり方について悩んでいたが、行動観察によるアプローチを今すぐ実践してみたいと思う（個人的には HMI、癖を意識したい）。デパ地下の接客スタッフの例を参考に、上手い接客をする人を行動観察して、是非とも学んでいきたい。自分の行動も、その意味で観察して、うまくいく時／行かない時を分析したい。そこから潜在顧客のニーズを引き出していきたい。
- 知覚・認知するスキルを持つ、価値観にとらわれすぎない、癖を認め合いながら進めていくことが観察に必要となる。研究活動でも、生活の中でもとても重要な事であり、普段気を付けているが、再確認したことだった。
- 行動を観察することにより得られることが多いことを本当に実感しています。いかにその場の雰囲気になじんでいけるかは大変なことだと思います。私も今の現場でその点がネックでした。気配をなるべく消す方法、その場になじむ方法（テクニック）を身につけたいです。
- 実際に行動観察と応用を紹介していただけたので分かりやすかったです。普段の行動からいろいろと分かることがあると知ることができ面白いと思いました。
- 観察はこんなに重要で役立つ活動であることを今日のセミナーで改めて感じました。今後、自分の研究でもいろいろな方向から観察して考えるようにします。
- 行動観察の基礎事項、事例がよく分かりました。マーケティングアプローチとしては、最近ビッグデータを活用するデータマイニングが注目を集めて世の中に浸透してきたと思います。行動観察というアプローチも今後同様に成長していくのだと思いました。
- 潜在ニーズに気づき、それに応えられた商品が、消費者に受け入れられているという事例がたくさんあると思います。そのための行動観察の方法について学ぶことができ、大変勉強になりました。町の中で潜在ニーズの痕跡を見つけられるように訓練したいと思います。
- マーケティングのみならず、普段の生活や人づきあいの上で大事なことを教えていただいたように感じました。私も接客のアルバイトをしているので、お客様のニーズに応えられるような柔軟さを身につけていきたいです。本日はありがとうございました。
- 自分の固定概念や思い込みを捨てて、観察をしてみるだけで、商品開発等に役立てられてなんと簡単なことだろうと思いました。しかし、その簡単なことが普段できていないのがもったいない。私は来年 4 月からマーケティングに関わる部署で働くので、まず自分で観察することを大切にしたいです。
- 初めてセミナーに参加しましたが、今回の行動観察からサービス向上につながった実際の例まで見ることができて、とても楽しく聞くことができました。商品の配列を変えるだけで売り上げが向上する例は興味深かったです。内容が充実していて 90 分では足りないぐらいでした。