

①経営		運営	
組織を理想の状態にする為の活動		経営を現場で表現する事でCSとESを高める事	
経営資源	ヒトを活かす	現場	商品開発・仕入
	モノを活かす		広報・集客
	カネを活かす		人財育成
→④中期経営計画へ			営業・販売

年間計画(方針書)				
運営戦略	②商品開発・仕入	③広報・集客	④人財育成	⑤営業・販売
基本方針	戦略を遂行するに当たり、理念と行動を埋めるための基本方針を策定する			
⑥戦術	運営戦略を基本方針に則って戦術レベルに細分化し、それぞれの戦術に対して普遍的な“方針”を決めておくと、ぶれが少なくなる。			

⑥戦術を基にした現場ルール・オペレーション					
現場ルール (⑧自己研鑽 全業種)	サービス業	お出迎え準備	来店対応	マインドシェア向上	業績管理
	営業系	訪問準備	訪問	顧客の定義 顧客満足	効率管理
	事務系	事前準備	品質向上		コスト削減
	製造系	環境整備			

解説	
①組織が保有する資源(人物金)を最大限に活用する為の経営活動と、現場の顧客満足と社員満足を最大化させるための運営活動に分ける	②粗利益(付加価値)を最大化させるために顧客の絞込みと、その顧客のニーズと向き合う
③自社及び自社の活動、商品サービスを広く知らしめるためのブランディングと広報、購買活動に繋がる集客に分けて考える	④観念を軸としてビジョンを描く為に必要な能力開発を、社会人力・組織人力・職業人力に分けて考える
⑤ビジネスモデル全体像を考え、何が付加価値なのか？どこがキャッシュポイントなのかを考える	⑥戦略毎にすべき事をさらに細分化して具体的戦術に落とし込む
⑦出来るだけ現場の動きに沿って決め事が出来るように、現場を場面で細分化する	⑧場面場面で決まったルールを実行するには、根底にあるセルフマネジメントが出来る自己研鑽が必要