

①理念について

この1か月は、**事業所の提供価値を改めて考え、特徴を探す**作業をしていた。

顧客の捉え方で将来予測も変わるため、どの視点で目標を設定し、戦略を考えていくかとても重要なポイントを学んだ。**既存顧客、潜在顧客を意識**したい。

サービスを差別化を図る上で、施設の中だけではなく、**顧客が望んでいるサービスは何かを考える**実践の期間であった。

何から進めればよいのかと思うばかりで、成果を意識した取り組みを考えていきたい。顧客のニーズは**もう少し現場に寄り添う**ことで聞いてみたい。

地域ニーズや課題の整理ができ、改めて法人の課題が明確になったため、少しずつ行動に移している。参加していくうちに課題の整理がだいぶできてきた。

施設のターゲットとなる顧客について意識してみた。その上で現状の整理と今後の課題を考えている。

自施設でいま大切にしなければならない**優先事項を考え、運営していく必要がある**とわかり考えているところ。