

流通とSC・私の視点

2009年12月10日

視点(1187)

ジョハリの窓と2つの応用手法!!

「ジョハリの窓」とは、心理学者であるジョセフ・ルフトとハリー・インガムが提唱した理論で、対人関係において4つの窓があるとの考え方です。

ジョハリの窓をマトリックス化すると次の通りです。

		自 分	
		わかっている	わかっていない
他 人	わかっている	第1の窓 (公開された自己)	第2の窓 (自分は気がついていないものの、他人からは見られている自己)
	わかっていない	第3の窓 (隠された自己)	第4の窓 (誰からもまだ知られていない自己)

ジョハリの窓を異なる分野に応用すると次の通りです(六車流：流通理論)。

(1) 売り手(店員)と買い手(客)

		売 り 手 (店側)	
		ニーズを知っている	ニーズを知らない
買 い 手 (客側)	ニーズを知っている	第1の窓 (店側も客側もニーズを知っている)	第2の窓 (客側は知っているが、店側はニーズを知らない)
	ニーズを知らない	第3の窓 (店側は知っているが、客側はニーズを知らない)	第4の窓 (客側も店側もニーズを知らない)

- ①第1の窓は「セルフサービスの販売手法」に適した商品・サービス
- ②第2の窓は「店側の不勉強あるいは客側のニーズを知ることによりビジネスチャンスがある」商品・サービス
- ③第3の窓は「対面販売(コンサルティング販売手法)」に適した商品・サービス
- ④第4の窓は「世の中になくニーズ」であり、客側の断片的な情報を形として具体化すると大きなビジネスチャンスとなる商品・サービス

(2) コンサルタントプロとオペレータープロ

		コンサルタントプロ	
		ノウハウを持っている	ノウハウを持っていない
オ ペ レ ー タ ー プ ロ	ノウハウを持っている	第1の窓 (オペレータープロもコンサルタントプロも、ノウハウを持っている)	第2の窓 (オペレータープロは持っているが、コンサルタントプロは持ってないノウハウ)
	ノウハウを持っていない	第3の窓 (コンサルタントプロは持っているが、オペレータープロは持ってないノウハウ)	第4の窓 (コンサルタントプロもオペレータープロも持ってないノウハウ)

コンサルタントプロの立場から見ると次の通りです。

- ①第1の窓は「下請型業務」に適した業務です。
- ②第2の窓は「失格型で業務にならない」業務です。
- ③第3の窓は「まさにアドバイス&コンサルティング」の戦略的業務です。
- ④第4の窓は「未開発分野の両者コラボレーションノウハウ探索」の挑戦的業務です。

(株)ダイナミックマーケティング社⁺
代 表 六 車 秀 之