

御中

Customer's success is our business

階層別スキルアップ研修のご提案

株式会社マネージメント・リソース研究所

2010.3.1

<http://www.mrri.co.jp/>

はじめに

低迷する景気、生活価値観の急旋回、成熟飽和の構造不況、規制緩和と異業態間競争激化……私たちを取り巻く環境は大きく変化し、従来の考え方・やり方・しくみでは顧客満足を十分に提供することは出来ません。競争構造が変化し、競争要因が複雑化している現在は、真の企業力が問われ、経営管理体制の優劣が問われる時代です。

時代が変われば顧客ニーズも変わり、顧客ニーズの変化は事業基盤に激震を与えます。

変革の時代は、かつて経験したことのない大きなピンチと、飛躍発展の原動力となる大きなチャンスを与えます。厳しい現実に対処した**企業運営の“イノベーション”**が急務となります。即ち、時代環境の変化と顧客の要望と我々の事業ノウハウの接点に新しいチャンスを見いだしていくことです。ソフトな経営資源をどのように強化していくのが決め手となり、これからはハードとともに**ソフト+ハート**で勝負する時代といえます。

とりまく企業環境が大きく様変わりする中、経営収益を上げ得意先・顧客の満足度を高め、確固たる社会的存在価値を構築していくためには、『**企業体質の革新・強化**』は必須不可欠な重点課題です。得意先・顧客の要望を的確に受け止め、より良い商品・提案・サービスを着実に提供するとともに、効率的な業務推進により生産性を高めながら、一方において“やりがい”と活気ある職場風土を形成していくことが、企業基盤をより強固なものにし、安定発展への道を歩むベースとなります。

そしてこれらの事業目標を実現する原動力となるのは、**人財力の強化**にあります。企業力の基盤は「人財力」であり、日常業務の中心となって、顧客への「満足」と「納得」を提供していく核となるのは、管理職をはじめとする全社員の使命であり役割です。まさに、社員人材のあり方次第で業績が決定づけられるといっても過言ではありません。

これからは、与えられた問題・目の前の課題・お客さまの要望をただこなすだけでなく、自ら問題・課題を発見し、目標を設定して果敢に挑戦し、解決していく**自責型人財**、戦略的思考能力を持ち時代のニーズを先取りしていく**革新型クリエイター**に一人一人が脱皮しなければならないと思われまます。

大きな環境変化のなかで、進むべき道を明示し、社員に自信とやる気と働きがいを与え、人心に奔流を流すことこそ今後の企業経営の要諦であるといえます。私たちの仕事は、人の心と智恵と行動が業績を左右する『**人間集約業**』であり、お客様の「なるほど、さすが！」の声を引き出す『**納得提供業**』であり、固定ファン増大サイクルが決め手の『**信用累積拡大業**』であるという認識にたち、日常管理活動の革新を総合的・計画的に推進していく必要性があります。まさに、私たちの真の商品は、『**安心**』『**信用**』『**信頼**』であり、私たちの使命はそうした質の高い商品を提供していくための『**仕事の高品質を追求していく**』**姿勢の強化**にあります。

そうした背景において、「日常業務の中で、現実問題の解決に向って実践することによって価値を生み出す」人材を育成するという課題は非常に重要となっています。

1. 目的と狙い

アメリカ・サブプライムローン問題に端を発した金融経済の破綻が、世界的な実体経済への影響を与え、私たちは今、大きな激動変革の真っ只中におかれています。まさに今、企業の真価が問われています。顧客満足を提供し、社会的存在価値を発揮し、継続発展に向けての進路を明確にしていくことが求められています。こうしたときこそ、企業体質の強化・充実に取り組むべき時です。企業における最大かつ最高の資産は人財力です。人的資産の開発・強化なくして、明日の企業発展はあり得ないといっても過言ではないでしょう。

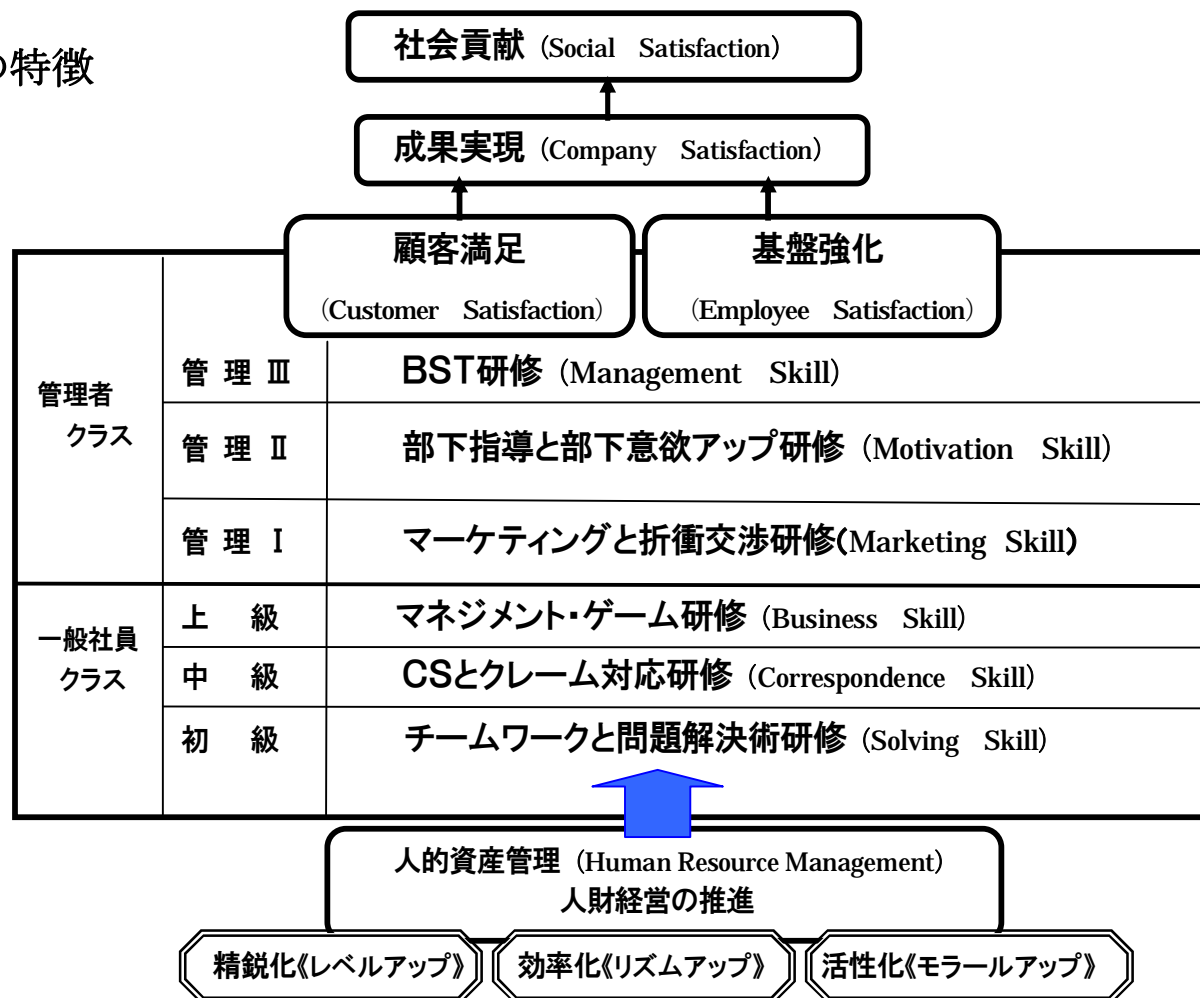
そうした中で、人財力強化をめざした『階層別スキルアップ研修』をご提案させていただきます。

2. 人材育成の考え方・進め方

- ① これからの時代に求められる人材は、“自ら考え行動する”人材です。ただ与えられた課題をこなすだけでなく、企業をとりまく状況をふまえて、自らのポジション(立場・役割)として、「今、何が大事か、どうするか」の判断を正しく迅速に行い、自らが責任をもつと遂行していける人材です。そのためには、まず基礎的な知識・技能の習得がなければなりません。ビジネス・パーソンとして必須の基礎的知識の強化が基盤です。その上にたつて、スキル面としては課題認識力・課題構想力・課題遂行力を高めていくことです。また、その前提となる意識面においては、自律性・積極性・協調性をもって組織総合力に寄与・貢献していく姿勢が求められます。
- ② 人材育成は、3つの力がうまくかみ合っていくことです。即ち、会社組織として研修等を通じて育成をはかっていく「育てる力」。本人がもっと伸びたいと自己啓発に積極的に取り組む「育つ力」。さらには人事制度と関連して、啓発向上意欲を促す「育む力」。この3つが一体となって体系的に相乗効果を発揮してこそ、企業基盤を支える「人財力」となりえます。
- ③ このような観点から、人材育成は総合的・体系的に取り組んでいくことが重要であると考えております。したがって、集合研修(OFF. J. T.)方式だけでなく、自己啓発を刺激していく仕組みや、人事諸制度との連動も併せてご検討いただければと思います。

※ 費用対効果により中小企業単独では実施できなかった階層別研修としてご利用下さい。

3. 研修の特徴



- ①実戦型研修・・・単なる知識・理論の修得だけでなく、自らが即実務で応用活用できるよう、実際的内容とする。
- ②参画型研修・・・講義だけでなく、討議・情報交換・事例研究等を行ない、参加メンバーの自主的参画意欲を引き出す。
- ③帰納型研修・・・身近な実際的事例や事実を基に検証し、原理原則を修得する。
- ④深考型研修・・・各人が課題・テーマを深く考えることを通じて、思考と行動の革新をはかる。
- ⑤交流型研修・・・参加者がそれぞれの立場を超えた相互理解で、仕事への共通認識を持つと共に、相互練磨・相互信頼の輪を高める。

4. 教育研修体系

	コース名	研修名称	研修の主眼	研修時間	実施月	受講料
管 理 者	管理Ⅲ	BST研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ ビジネスシミュレーションを通して市場のメカニズム、マーケティング理論を修得し、意思決定のポイントを学ぶ。 ・ 計数感覚の重要性を認識し、ビジネスの基盤となるキャッシュフローの仕組みを理解する。 	16時間 (2日間連続)		38,000円
	管理Ⅱ	部下指導・部下意欲アップ研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人的資産管理の基本理論を修得し、管理者として自己の役割を認識する。 ・ 組織総合力を発揮するための活性化風土づくり、部下の指導ポイントを修得する。 	16時間 (2日間)		38,000円
	管理Ⅰ	マーケティング・折衝交渉研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客満足を高め、業績の基盤を確立するためのベースとなるマーケティングの基礎を修得する。 ・ 折衝能力の重要性を理解し、信頼を得るネゴシエーションのポイントを修得する。 	16時間 (2日間)	平成22年 10月予定	38,000円
一 般 社 員	上級	MG研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ ビジネスの流れを理解し、総合的判断能力を強化する。 ・ 財務管理の基礎的知識を修得する。 	16時間 (2日間連続)		34,000円
	中級	CS・クレーム対応研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ マーケティングの起点であるCS(顧客満足)について理解を深める。 ・ 納得と満足を与えながら当方の主張を理解させるクレーム対応能力を強化する。 	16時間 (2日間)		34,000円
	初級	チームワーク・問題解決研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ チームワークの重要性を再認識し、コンプライアンスも含めた日常行動の指針を確立する。 ・ 問題解決技法の基礎を修得する。 	16時間 (2日間)	平成22年 5/27 6/9	34,000円

※1 研修の詳細日程等は、決まり次第お知らせいたします。

※2 最小催行人員(10名)に達しない場合は、研修コースを中止することがあります。

【管理Ⅲ】BST(Business Simulation Training)研修

- ・ マネジメントゲームを通じて、企業経営の基本と意思決定のポイントを学ぶ。
- ・ 企業間競争の実態を、模擬演習を通じて実感する。
 - ・ 計数感覚の重要性を認識し、ビジネスの基盤となる金流の仕組みを理解する。

時間	研修内容	すすめ方
第 一 日 目	◆PROLOGUE 『ビジネスの基本を体得しよう』 ・本研修の目的と狙い ・ビジネスは、4つの流れをコントロールすること (商流・物流・金流・情報流) ・ビジネスは、意思決定のタイミングである (判断力・創造力・実行力)	レクチャー
	◆PHASE:1 『事業の基盤を考えよう』 ・マネジメントゲームのすすめ方と基本ルール ・会社設立と事業活動の整備 ・経営計画書の策定 ・設立時の株主総会 (今後の取り組み方針)	レクチャー& 演習& 全体発表
	◆PHASE:2 『事業活動を開始しよう』 ・事業第1年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と次年度計画の立案	レクチャー&演習
	◆PHASE:3 『事業を発展させよう』 ・事業第2年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と次年度計画の立案	レクチャー&演習
第 二 日 目	◆PHASE:4 『事業活動の成果を振り返ろう』 ・株主総会 (各社業績発表と質疑応答) ・基調講演会 (事業環境の変化と取り組み指針)	全体発表& レクチャー
	◆CONFIRMATION 『ビジネスの基盤を再確認しよう』 ・今までの流れを振り返って ・我々が特に留意すべきことは何か ◆PHASE:5 『環境激変に対処しよう』 ・事業第3年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と次年度計画の立案	レクチャー
第 二 日 目	◆PHASE:6 『事業経営力を高めよう』 ・事業第4年度の実行 (4半期毎の意思決定) ・事業決算書の作成と総合報告書	レクチャー&演習
	◆PHASE:7 『事業活動の成果を総括しよう』 ・株主総会 (各社業績発表と質疑応答) ・記念講演会 (事業経営の本質を語る)	全体発表& レクチャー
	◆EPILOGUE 『自主自責型人材に脱皮しよう』 ・全般をまとめた講師コメント	レクチャー

※ 事前に、サブテキストとして財務に関する副読本を与え、読み込んでくることを条件とします。

※ 進行状況によって、一部時間帯を変更することがあります。

【管理Ⅱ】部下指導と部下意欲アップ研修

- ・ 幹部・管理職として必須能力の一つである“人的資産開発”に焦点をあて、日常部下・メンバーの指導・育成のあり方を考える。
- ・ モチベーションマネージャーとして、部下のやる気を引き出し、活力のある職場風土にしているためのポイントを修得する。

時間	研修内容	すすめ方
第 一 日 目	◆導入講義 『とりまく環境変化と管理監督者の役割』 ・時代は今、大変革期を迎えている ・業績格差は人材力格差、組織活性化格差 ・マネジメントの4つの側面 ・激動変革時代に対応する強い組織・強い人材とは ☆CHECK TIME 『あなたのマネジメントスタイルは？』 ・状況に対応したリーダーシップスタイル ・相手に対応したリーダーシップスタイル	レクチャー 自己診断と解説
	◆核心講義:1 『人的資産管理の重要性』 ・人をとりまく環境変化と企業が抱える人事課題 ・なぜ今、人的資産管理が重要か ・総合的人的資産管理とは何か	レクチャー
	◎意見交換会 『人事管理なんでも聞く会』 ・人的資産管理の基本を再確認しよう ・管理職として知らねばならない人事の基本 ◆核心講義:2 『人が育ち、人が活きる職場を創ろう』 ・よい職場風土を形成する企業文化 ・モチベーションマネジメントとは ・人はどんなときにやる気をなくし、やる気を出すのか ・モチベーションマネジメント5つの法則とその効果	質疑応答 レクチャー&演習
	◎グループ討議 『職場風土活性化のポイントと取り組み課題』 ・相互啓発、相互練磨の職場風土作りのポイントを考える ・職場のリズムはリーダーがつくる ・職場風土革新は、まず自己革新から	グループ討議& 全体発表
第 二 日 目	◆核心講義:3 『人が育ち、人が活きる職場を創ろう』 ・これからの時代に求められる人材像とは ・部下指導・人材育成は管理監督者の基本業務の一つ ☆CHECK TIME 『あなたの部下育成力は？』 ・コミュニケーション力とは ・自己の強化ポイントを明らかにする	レクチャー 自己診断と解説
	◎グループ討議 『部下指導ってなんだらう？』 ・日常事例をもとに部下指導・育成のあり方を考える ～こんな部下にはどうする・ケース別指導対策～ ・O. J. T. の留意点 ◆核心講義:4 『人材育成能力を磨こう』 ・人材育成トライアングルを確立しよう ・人材育成とは、個性との対話である ・ホーム・シカルの使い分けでやる気を引き出せ ・モチベーションとエンパワメント ・人材育成に求められる8つのスキルとは… ・ヒューマンスキルアップ演習	グループ討議& 全体発表 レクチャー&演習
	◆統括講義 『人材育成なくして企業発展なし』 ・人活時代に私たちは如何にあるべきかを再確認する ・組織活性化のために、管理職として即やるべきこと ・“人材育成”は、究極自分自身を磨くことにも通じる	レクチャー

※ 進行状況によって、より深く一つ一つの内容をご理解いただくため、一部時間帯を変更することがあります。

【管理Ⅰ】マーケティングと折衝交渉研修

- ・ 企業間格差が拡大する中で、顧客満足を高め業績基盤を確立するためのベースとなるマーケティングの基本を学ぶ。
- ・ 納得と満足を与えながら当方の主張を理解させる折衝交渉能力を強化する。

時間	研修内容	すすめ方	
第一日目	午前	●導入講義『マーケティングって何だろう』 ・マーケティングは営業だけの問題ではない！ ・マーケティングは変化への対応力が問われる ・マーケティング・コンセプトとは何か ・マーケティング・ミックス（4つのPと4つのQ） ----- ●講義Ⅰ『マーケティングの基礎～その1：環境分析～』 ・市場での競争とマーケティング（SIP） ・競争相手について考える ・自社の存在価値について考える ・SWOT分析/P.E.S.T分析/5 Force分析 ・市場調査のやり方（環境認知力を高めよう）	レクチャー&演習
	午後	●講義Ⅱ『マーケティングの基礎～その2：顧客価値の創造～』 ・顧客価値の中核としての商品 ・市場シェア、マインドシェア、ハートシェア ・ブランドは信頼の貯蔵庫 ----- ●講義Ⅲ『マーケティングの基礎～その3：顧客価値の伝達～』 ・流通は価値を顧客に伝える ・垂直的マーケティング・システム ・取引マーケティングからリレーションシップ・マーケティングへ ----- ●講義Ⅳ『マーケティングの基礎～その4：顧客価値の説得～』 ・価格はどうのように決まるのか ・顧客に向けてのコミュニケーションを統合する ・CSとは、仕事に取り組むスタンスの問題である ・統合型マーケティング・コミュニケーション ----- ●総括講義『信頼を超える信頼関係づくり』 ・成果を上げる3つのポイント ・お客さまから頼りにされる人材になろう	レクチャー&演習
	午後	●導入講義：1「なぜ、折衝・交渉力が重要か」 ・時代は大変革期を迎えている！ ・成熟化社会は権利意識が強まる ・変革期はあらゆる問題が表出する ----- ●核心講義：1「折衝交渉に求められる能力を強化する」 ・折衝・交渉に求められる能力とは・・・ ・ヤリキル4つの条件 ・折衝・交渉力強化のための4つのシコウ ----- ◆グループ討議「こんな場合、どう対応する？」 ・日々の業務活動で困っていること ・私は、このように対応してきた！	レクチャー グループ討議 ※事前課題あり
	午後	●全体講義②意見交換 「納得と満足を提供する折衝交渉対応のポイントを考える」 ・折衝交渉対応の基本姿勢 ・下手な折衝・交渉のタイプ、苦手なタイプ ・折衝・交渉力パワーアップ・ノウハウ30+1 ----- ●演習「信頼を超える信頼関係をつくる対人関係力を磨く」 ・コミュニケーション強化の8つのスキル ー傾聴・客観・観察・構築・親密・承認・対話・尊重ー ----- ●総括講義「これであなたも折衝名人！」 ・冷静にやるべきだが、冷淡になるな！ ・折衝交渉は技術だけではない ・問題意識の高さが内容に深みを増す	講師による 演習
	午後	----- ●演習「信頼を超える信頼関係をつくる対人関係力を磨く」 ・コミュニケーション強化の8つのスキル ー傾聴・客観・観察・構築・親密・承認・対話・尊重ー ----- ●総括講義「これであなたも折衝名人！」 ・冷静にやるべきだが、冷淡になるな！ ・折衝交渉は技術だけではない ・問題意識の高さが内容に深みを増す	レクチャー&演習

※ 進捗状況により、内容を変更する場合があります。
 ※ なお、参加者に「事前シート」を配布しておき、各人が日常業務のなかで体験した問題・折衝交渉事例等を考えてきていただきます。

【上級】MG(Management Game)研修

- ・ ゲーム感覚でビジネスの基本を修得することが出来る。
- ・ 実務に必要なさまざまなスキルの再確認と強化がはかれる。
- ・ いろんな会社のメンバーと協力しながら進めることにより、人脈形成につながる。

時間	研修内容	すすめ方	
第一日目	午前	●ガイダンス『マネジメントゲームのスタートにあたって』 ・本研修の目的と狙い ・参加メンバーにお願いしたいこと ・ゲームのすすめ方とルール説明 ----- ★会社設立 ・会社名（チーム名）決定と看板づくり【役割意識】 ・経営理念、経営方針、行動指針決定 ・記者会見 ----- ◆第1クール ・発注者への訪問（挨拶・名刺） ・社内打ち合わせ⇒受注決定/設備購入/資材購入 ・生産開始⇒納入【チームワーク】	レクチャー グループ討議 &発表 グループ作業
	午後	★経営会議 ・第1クールのP/L作成 ・問題点抽出・原因分析と対策検討 ----- ◆第2クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入【コスト意識】 ・生産加工（生産性重視）⇒納入 ----- ★経営会議 ・第2クールのP/L作成 ・問題点抽出・原因分析と対策検討 ----- ◆第3クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入【利益意識】 ・生産加工（付加価値重視）⇒納入 ----- ★経営会議 ・第3クールのP/L作成 ・問題点抽出・原因分析と対策検討【創意工夫】 ・株主総会の準備 ----- ★株主総会 ・各社決算報告と次年度方針発表【プレゼンテーション能力】 ・記念講演会「市場動向と景気の行方」（講師コメント）	グループ討議 グループ作業 グループ討議 グループ作業 グループ討議
	午後	◆第4クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入【時間意識】 ・生産加工（迅速性重視）⇒納入 ----- ★経営会議 ・第4クールのP/L作成 ・問題点抽出・原因分析と対策検討 ・銀行への融資依頼 ----- ◆第5クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入【市場競争意識】 ・生産加工（競争力重視）⇒納入	グループ作業 グループ討議 グループ作業
	午後	★経営会議 ・第5クールのP/L作成 ・納期おくれクレームへの対応【ビジネス文書作成能力】 ----- ◆第6クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入 ・生産加工（総合力重視）⇒納入 ----- ★経営会議 ・第6クールのP/L作成 ・株主総会の準備 ----- ★株主総会 ・各社決算報告と反省・抱負【プレゼンテーション能力】 ・各メンバーから一言 ----- ●全体講評『ゲーム全体を振り返って』 ・気付いたことと今後への活かし方 ・これからのプロ人財に求められるもの	レクチャー 演習 レクチャー 発表
	午後	◆第4クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入【時間意識】 ・生産加工（迅速性重視）⇒納入 ----- ★経営会議 ・第4クールのP/L作成 ・問題点抽出・原因分析と対策検討 ・銀行への融資依頼 ----- ◆第5クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入【市場競争意識】 ・生産加工（競争力重視）⇒納入	グループ作業 グループ討議 グループ作業
	午後	★経営会議 ・第5クールのP/L作成 ・納期おくれクレームへの対応【ビジネス文書作成能力】 ----- ◆第6クール ・発注者へ別メンバーが訪問（挨拶・名刺） ・その場で受注量決定。資材購入 ・生産加工（総合力重視）⇒納入 ----- ★経営会議 ・第6クールのP/L作成 ・株主総会の準備 ----- ★株主総会 ・各社決算報告と反省・抱負【プレゼンテーション能力】 ・各メンバーから一言 ----- ●全体講評『ゲーム全体を振り返って』 ・気付いたことと今後への活かし方 ・これからのプロ人財に求められるもの	レクチャー 演習 レクチャー 発表

【中級】CS(顧客満足)とクレーム対応研修

- ・マーケティングの基点であるCS(顧客満足)についての理解を深める。
- ・顧客満足を高めるための具体的実践策を明確にする。
- ・納得と満足を与えながら当方の主張を理解させるクレーム対応能力を強化する。

時間	研修内容	すすめ方
第一日目	●導入講義『私たちをとりまく企業環境とこれからのあり方』 ～今、なぜCSが重要か～ ・時代は今、大変革期を迎えている！ —パラダイムシフト— ・最近の企業をとりまく3つの緊急課題 ・顧客志向経営が業績向上の決め手！ ・私たちの提供する真の「商品」とは…	レクチャー&演習
	●核心講義Ⅰ『CS(顧客満足)重視の仕事』 ・CSとは、仕事そのものの質を高めること ・お客さま指向の仕事の進め方とは	レクチャー&演習
	◆グループ討議『CSの現状はどうか』 ・CSの重要性を再認識する ・各社のCSに関する現状認識(出来ている点・不十分な点)	グループ討議
	◆全体発表 ・情報交流を通じて相互啓発、相互練磨の輪を拓げよう ★事例に学ぶCS活動の実際 ・ケース事例をもとにして、今後のあり方を考える	発表 グループ討議
	◆グループ討議『CS向上のために取り組むべきこと』 ・今後、さらにどうした点を強化していくべきか ・即実践すること	グループ討議
第二日目	●総括講義『信頼を超える信頼関係づくり』 ・成果を上げる3つのポイント ・お客さまから頼りにされる人材になろう	レクチャー
	●導入講義『納得・満足を提供するクレーム対応のポイント』 ・クレーム対応5つのレベル(現状認識) ・顧客の満足と不満足の世界線はどこにある？ ・クレームは天の声、改善のメッセージ(基本姿勢) ・クレームは“突然・青天の霹靂”ではない(発生原因) ・クレームは初動で決まる(対応留意点)	レクチャー
	◆グループ意見交換『こんなことがありました』 ・クレーム(トラブル)対応経験の情報交換 ・事例に学ぶ発生原因と対処のポイント ・クレーム再発防止対策	グループ討議
	◆全体発表&講師コメント『クレームを今後の業務に活かす』 ・最高の品質を提供しよう ・お客様の理解と納得を高めるには	発表
	●核心講義Ⅱ『納得と共感を高めるノウハウを修得しよう』 ・クレーム対応の下手なタイプ ・クレーム対応のステップ別ポイント ・クレーム対応力アップ2.0のノウハウ	レクチャー
午後	◆ロールプレイング『こんなとき、どうする』 ・ケース別対応のカン・コツ・ツボ ・実習&相互評価&アドバイス ・言うてはならない言葉、言わなければならない言葉	演習
	●総括講義『クレーム対応の人的・組織的側面』 ・人は皆同じ考えではない —価値観の多様化— ・意思疎通は言葉だけではない —説得力の源泉— ・クレーム対応能力はテクニックだけではない —仕事観— ・“わかる”ということは“かわる”ということ	レクチャー

※ なお、参加者に「事前シート」を配布しておき、各人が日常業務のなかで体験した問題・クレーム等を考えてきていただきます。

【初級】チームワークと問題解決術研修

- ・仕事に取り組む基本姿勢を強化するとともに、組織活動の重要性を認識する。
- ・真のチームワークを高める上での重要ポイントを再確認する。
- ・仕事の成果を高めるための、問題意識の強化とその解決手法を学ぶ。
- ・ものごとを論理的に組み立てていくための各種技法を修得する。

時間	研修内容	すすめ方
第一日目	◆PROLOGUE『私たちの役割って何だろう』 ・本研修の目的と狙い ・激動変革の時代に求められる人材とは・・・ ・私たちの果たすべき使命と具備すべき条件とは・・・	レクチャー
	◇Case Study:1『とにかくおもしろくないんだ』 ・「やりがい」「働き甲斐」を実感するには・・・ ◆CHAPTER:1『組織人としてのあり方を考えよう』 ・私たちに求められる3要素 (マインド・スキル・アクション) ・目的志向の仕事とは…	チーム討議&発表 レクチャー
	◇Case Study:2『私のポジション・コミットメントは何だろう』 ・組織の中でポジションを確認する ・組織の中で自分を活かそう ◆CHAPTER:2『組織活動を正しく認識しよう』 ・組織とは何か ・お客さまは誰か？お客様は我々に何を求めているか？ ・我々の提供する真の「価値」は何か？ ・組織活動を効果的にこなすために何が大事か	チーム討議&発表 レクチャー
	◇Case Study:3『なぜ、うまくいかなかったのだろう』 ・真のチームワークとは何か ・「ハウレンソウダ」を履行しよう ◇Case Study:3『なぜ、連携がとれないのだろう』 ・職場の人間関係向上のポイント ◆CHAPTER:3『コンプライアンス意識を強化しよう』 ・コンプライアンスとは ・なぜ、コンプライアンス意識が重要か ・日々の基本を徹底しよう	チーム討議&発表 レクチャー
	◆CHAPTER:4『問題解決を修得しよう』 ・問題はどこから発生するか ・仕事とは、問題解決業である ・問題2つのタイプと対応5つのパターン ・問題と課題の違い ◆SKILL UP:1『問題解決のプロセスと基盤』 ・問題解決にあつたての基本的スタンス ・問題解決の手順 ◆SKILL UP:2『問題解決の手法～その1～』 ・情報、データの収集と分析手法 ・チェックシート、バレット図、Jチャート etc	レクチャー レクチャー レクチャー&演習
第二日目	◆SKILL UP:3『問題解決の手法～その2～』 ・現状分析と手法 ・特性要因図を使った原因分析 ◆SKILL UP:4『問題解決の手法～その3～』 ・解決案策定と手法 ・ブレインストーミング、7×7法、ロジックツリー etc ◆EPILOGUE『自信と気迫を持って雄々しく歩みだそう』 ・“6自型ダイヤモンド人財”をめざそう ・自己変革を阻む敵は誰か？ ・わかるということは、「かわる」ということ	レクチャー&演習 レクチャー&演習 レクチャー