

西日本JBCCユーザー会

“問題の捉え方が変革できる”

問題解決思考

所属

氏名

■ 1. 研修の狙い

職場の名問題解決者として存在価値を高める！

■ 研修のポイント

- (1) 今の時代にマッチしたマネジメントの基本を学ぶ
- (2) 効果効率な問題解決手法を実践的にトレーニングする
- (3) 成功確率を高める「問題の捉え方」を確立する

■ 研修参画の心構え

- (1) セレモニーではなく ()
- (2) 我以外皆 ()
- (3) () を捨て成長する！

■ ご挨拶



講師PROFILE

窪田 晃和

これまで経営コンサルタント・研修講師として活躍。担当企業50社以上、ご受講者数延べ1万人以上の経歴あり。現在、AJIにて講師・コーディネーターとして活躍中。あらゆる業界の接客・営業・企画提案力強化・マネージメント力強化・新入社員研修・コンサルティングを得意とする。問題解決・モチベーションアップのファシリテーターとしても活躍。

<実績>

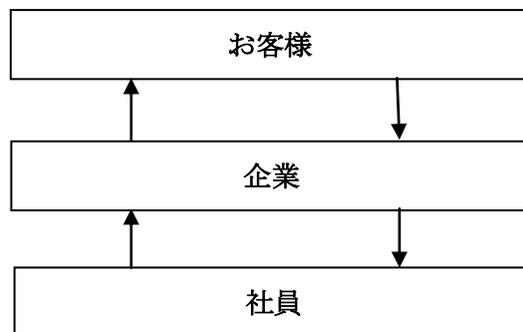
- ・通信事業(KDDIau事業・NTTブロードバンド事業など)
- ・住宅メーカー(大和ハウス・積水ハイムなど)
- ・不動産会社(三菱不動産住宅販売・日本住宅流通・青山メインランドなど)
- ・農協共済事業(各県共済連本部・各地区単協)
- ・エネルギー関連会社(大阪ガス・東京ガス・関西電力・四国電力など)
- ・冠婚葬祭事業会社(互助会グループ・地域個人業など)
- ・放送関連会社(NHKなど)
- ・広告代理店(リクルートグループなど)
- ・電化製品販売代理店(東芝グループなど)
- ・医療・介護関係(日本ロングライフ・地域病院など)
- ・税理士法人(プライスウォーターハウスクーパースなど)

■ 2. 激変するビジネス環境の本質

■時代のキーワード

- (1) 安全・安心・安定が崩れ、日常生活は不確実性が高い（ ）化が始まる
- (2) 中流が崩れ、所得や生活水準の2極化が激しくなる（ ）社会へ
- (3) 企業も個人も、財布の紐がますます（ ）なる
- (4) 似たようなモノ（商品・サービス）が溢れ、お客様自身も何が欲しいか明確に（ ）
- (5) 体力頼み・知識勝負だけではなく、（ ）創造が求められる

■企業活動の落とし穴



■こんな人材はもういない

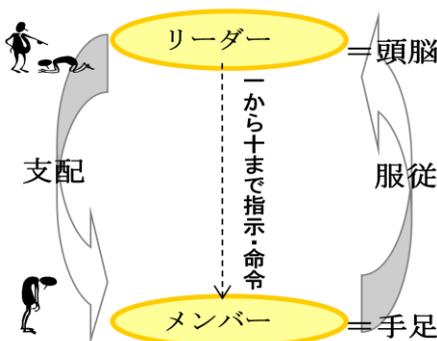
- (1) 自分の苦手なこと（人・モノ）を、つい（ ）しまう
- (2) 上手くいかない時、本音では自分以外の原因に（ ）転嫁している
- (3) ネガティブな（ ）を振りまき、職場の雰囲気盛り下げる

■ 3. メンバーの価値創造力を引き出すマネジメント

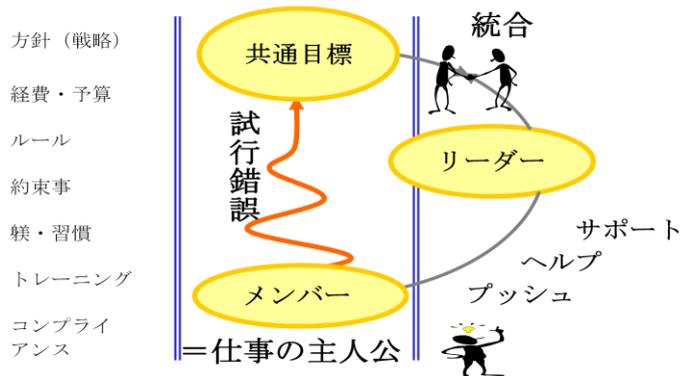
■ MBOとは

MBOとは、マネジメント・バイ・オブジェクティブズ&セルフコントロールのことで、日本語では「目標による自己統制のマネジメント」と主に訳される。経営学者ピーター・ドラッカーにより提唱され、働く人の価値創造力を最大限に高める経営システムと言われている。日本の企業でも導入しているケースが多いが、カタチのみを導入してしまい形骸化した目標管理制度・人事制度となっている場合も多い。

△支配と服従のマネジメント



◎目標による自己統制のマネジメント (MBO)



<メリット>

- スピーディにことが進む
- 組織成熟度が低い時には有効

<デメリット>

- メンバーがやりがいを感じない
- 面従腹背のイエスマンを育てる
- メンバーが考えなくなる
- 上手い出来ないのは上司のせい。責任転嫁の姿勢が生まれる
- 組織が疲弊し長期的なスパンで見ると業績は上がらない

<デメリット>

- 確立に時間がかかる
- リーダーのタフな粘り強さが必要

<メリット>

- メンバーがやりがいを感じる
- 自由闊達な風土が生まれる
- メンバーが自ら考え自ら動く
- 上手い出来ないも自分次第。自己責任の姿勢が生まれる
- 組織に活力が生まれ、長期的なスパンで業績が右肩上がりに向かう

■企業の生産性を倍加させる、自律自創型の人材を育てる

独自のスタイルを持って主体的に仕事に取り組み、自分で考え自分で行動し
 自分の責任において高い成果を上げ続ける人
 ひとつの分野では他の追随を許さない専門性を持ち、かつ
 総合的に一定水準の業務をこなすことができる一専多能型のマルチスト

■ 4. PDCAのブラックボックスと問題解決思考

■ PDCAサイクル

■ PDCAを回すポイント

- (1) スタートは（ ）でなく（ ）
- (2) 現状の（ ）を考える
- (3) 問題の（ ）を深堀する
- (4) （ ）と（ ）のギャップを明確にし課題を抽出する
- (5) プランは具体的に設定する（数値で落としこめるとベスト）

→問題解決チャート発生型・発見型へGO！

■ 5. 名問題解決者の、問題の捉え方

■ 6. 企業の生事例・問題解決思考の活かし方

■ 某大手通信企業、顧客満足度NO. 1への道のり

■ 某大手ハウスメーカー、地域シェアNO. 1への道のり

■ 某ベンチャー人材派遣会社、次期リーダー候補育成への道のり

■ 某中堅治験会社、個人技から組織技へ・・・コミュニケーション変革への道のり

■ 7. 今後に向けて

今回研修で学んだこと・気づいたこと

現場実践行動