

若手・中堅社員～リーダー層の皆さま向け  
—— 職場改善、業績向上、業務改善の第一歩！ ——



# 「ビジネス問題解決力」スキルアップセミナー

開催日：2020年10月16日(金) 10:00～17:00

会場：大阪銀行協会 別館3階(11号室)

講師：(株)インソース 社員 **青木 朋博** 氏

略歴：

1992年、(株)オンワード樫山入社。法人営業、デザイン・企画などを担当した後、新ブランドの立ち上げも経験した。その後、起業を経てマンパワー・ジャパン(株)で新規開拓営業、管理職として営業部門のマネジメントや育成、コールセンターのマネージャー、スーパーバイザーの育成にあたった。(株)パソナグループに入社し、農業を軸とした新事業に従事。農業に関連する社内ベンチャーにて取締役として活躍。2015年に(株)インソース講師に就任。現在、コミュニケーション研修、問題解決研修を始め、これまで主体的にキャリアを切り拓いてきた経歴・経験を活かしたキャリアデザイン研修や部下指導・OJT研修などの講師として活躍中。

## ◆特色

仕事で直面する問題はたくさんの原因が絡み合っており、その中から、まず解決すべき原因は何かを見出すことが重要です。

本セミナーでは、「6つの視点(お客さま・業務・人・費用・組織・比較)」によって問題を発見し特定する力、どの問題を優先して解決すべきかを明確にする力、解決に向けて問題の「真の原因(=真因)」を分析する力を身につけます。そのうえで、真因の解決策を検討し、演習を通じて実行プランを策定することで現場での実践につなげていただきます。自組織あるいはご自身の課題を解決し、業務改善・生産性向上につなげたい方や次のリーダー、管理職へのステップとして俯瞰的な視点や組織を分析する力を身に付けたい方などにおすすめです。

## ◆カリキュラム

※録音・録画をご遠慮下さい。

### 1. 問題とは何か

- (1) 問題解決においての問題  
問題を解決する際に「難しいこと」「苦手だと思うこと」を書き出す【個人ワーク】
- (2) 問題とは「事実」をあらわす言葉
- (3) 問題解決への取り組みが「課題」

### 2. 問題解決の流れ

- (1) 問題解決の基本的な流れ
- (2) 問題解決の具体的な手順

### 3. 問題の発見

- (1) 「6つの視点」による問題発見  
①顧客 ②業務 ③人材 ④費用 ⑤組織環境 ⑥他との比較  
それぞれの視点から、自分自身の周りにどんな問題があるか思いつく限り挙げる【個人ワーク】
- (2) 日常の「違和感」からの問題発見

### 4. 現状把握・調査

- (1) 現状把握の手法 ～数値化
- (2) 数値を見やすく整理する  
～図表の種類

### (3) 数値分析をする①

～平均と個の「ばらつき」

### (4) 数値分析をする②

～層別による比較

### (5) パレート図・パレートの法則

### (6) 業務フローから分析する

### (7) 動態観察から分析する

### 5. 問題の整理

- (1) 解決すべき問題の優先順位づけ  
洗い出した問題をマトリクス上で優先順位づけをする【個人ワーク】
- (2) あるべき姿を設定する  
解決すべき問題について、「あるべき姿」を設定する【個人ワーク】

### 6. 真因追究

- (1) 特性要因図
- (2) ロジックツリー  
問題を引き起こしている根本の原因究明を行う【個人ワーク】  
【参考】5回の「なぜ」

### 7. 解決策の策定

- (1) 解決策の検討  
真因への対策を考えられる限り、洗い出して考える【個人ワーク】
- (2) 適切な解決策選択  
洗い出した解決策をマトリクス上で優先順位づけをする【個人ワーク】

### 8. 行動計画策定・実施

- (1) 行動計画策定のポイント
- (2) 進捗の確認
- (3) PDCAサイクルで管理する

### 9. まとめ

- 問題を洗い出して、解決策を企画書として作成する【個人ワーク】  
3か月後の目標と行動計画を立てる【参考ワーク】

## 受講料

会員…24,200円 一般…31,900円

\*参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。

一般の方：受講票とともにご請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。

\*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。

なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響、または、諸般の事情により、開催を中止させていただく場合がございます。

## りそな総研ビジネスセミナー FAXお申込み廃止のお知らせ

お客様の個人情報保護とペーパーレス化のために、FAXによるお申込みを廃止しました。

お手数をおかけいたしますが、弊社HPからのお申込みをお願いいたします。

1. セミナー申込URL <https://www.rri.co.jp/seminar>

りそな総研セミナー

検索

2. 会員の方は、会員番号・パスワードをご入力いただくとスムーズです。

3. お申込み方法、会員番号・パスワード等、ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先：りそな総合研究所 研修セミナー部(大阪) 06-6258-8806