

原因を追究しなければ、真の解決はできない

ある問題が生じたとき、多くの人はずっと解決策を考えます。しかし、原因を捉えた上で解決策を考えなければ十分な効果を得ることができません。そのために必要なのは問題解決のプロセスを知り、道具（ツール）を使いこなすこと。この研修では問題解決の手法を基礎から学びます。

期待される研修効果

ビジネスにおける問題解決とは、トラブルの解決やクレームの処理だけを指すではありません。売上や利益の向上・営業先の開拓・業務の効率化・人材の育成なども問題解決の一つであり、論理的に考えることが求められます。この研修では問題解決の手法を身につけ、個人やグループで成果を創出する能力を磨きます。

対象者 若手社員・中堅社員・管理職・営業担当者・人事担当者など
受講人数 50名まで
標準時間 9時間



カリキュラム例

※研修目的・時間数・人数などにあわせてカスタマイズいたします。

時間	科目	内容
9:00 ～9:40	オリエンテーション ／アイスブレイク	目的を明確にし、研修効果を高めるための意識づけを行ないます。 ◆研修の目的 ◆ビジネススキルの身につけ方
9:40 ～10:30	問題を知る	問題とは何か、どのような種類や性質があるのかを解説するとともに、原因追及や早期発見の必要性について学びます。 ◆なぜ問題は起きるのか ◆問題はエスカレートする！（演習）
10:30 ～11:00	問題解決における 陥りやすいミス	ビジネスにおいて様々な問題が発生しますが、解決できないケースも少なくありません。なぜうまくいかないのか、そのポイントを解説しながら求められる問題解決の姿勢や考え方について学びます。 ◆問題解決の失敗要因 ◆事実と仮説が見えているか
11:00 ～12:00	問題解決の プロセス(過程)	問題の大きさや改善に要する時間によって解決のプロセスは異なります。ここでは3つのプロセス（日常管理型・要因追求型・目標設定型）の特徴とそれぞれの解決手法について学びます。 ◆問題解決の3つのプロセス ◆日々の問題解決（グループ演習）
13:00 ～14:00	問題解決に 必要な考え方	問題解決には2つの考え方が求められます。一つは固定概念を取りのぞき視点を広くして考えること。もう一つは論理的に考え、根拠を明確にすることです。ここでは演習を通してこれらの考え方を身につけます。 ◆ゼロベースとフレームワーク思考（演習） ◆論理トレーニング（演習）
14:00 ～16:00	原因を追究する	体調が悪くて病院に行くと、医師はまず問診や検診で原因を追究してから処方を行ないます。同じように正しい問題解決には原因を見つけることが必要不可欠。ここでは原因分析の手法について学びます。 ◆ロジックツリー（グループ演習） ◆MECEという考え方
16:00 ～18:30	解決策を見いだす	原因を突き止めたら、次にそれをどう解決していくのかを考えなくてはなりません。ここではその手法を学ぶとともに、これまで学んだことを総括して総合演習に取り組み、問題解決の技術を磨いていきます。 ◆意見の発散と収束（グループ演習） ◆総合演習（グループ演習）
18:30 ～19:00	問題解決 の実践と宣言	現場で問題解決を行う際の手順ややるべきことなどについて事例を通じて学ぶとともに、実行する『宣言』をしていただきます。 ◆実践への活用法 ◆実行宣言

受講者の声

- ・直接、業務に役立つ内容でした。
- ・タイトルから難しそうなお印象を受けましたが、基礎からの説明で理解しやすかったです。
- ・今まで問題が発生すると解決策から考えてしまっていたな、と思います。しっかりとプロセスを考えて取り組むことを、これからは意識したいです。