

**一般企業向け
人材育成カリキュラム
ベーシック版**

- **問題解決能力向上研修**

JMI

株式会社 日本マネジメント協会（中部）

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

問題解決能力向上研修

研修目的

環境変化に的確に対応していくためには、自らの責任において、多様化・高度化する顧客の期待に応えるため、柔軟かつ弾力的な対応ができるよう、社員の旺盛な問題意識と問題解決能力の向上が大変重要な事項になってきました。

そこで当研修では、

- 1) 問題意識を高め、職場の当面の問題を主体的に解決する能力開発を目指します。
- 2) 問題解決技法の習得を演習を通じて学びます。

研修内容

対象者: 一般社員～中堅社員

| | 内 容 |
|-------|---|
| 9:00 | 開講 オリエンテーション 1. 取り巻く環境と変化への対応 1) 職場に押し寄せる環境変化のキーワード 2) 時代に対応する基本姿勢 3) 今求められる顧客サービスとアカウントビリティの推進 2. 問題の把握と解決のステップ 1) 問題とは 2) 問題意識の高揚と解決の着眼点 3) 論理的思考と表現 |
| 12:00 | |
| 13:00 | 3. 課題討議 ーグループ共同研究ー 1) 顧客サービス上の課題の抽出 2) 重点課題の絞り込みと背景分析 3) 課題の本質追求 4) 具体的な問題解決策の立案 4. 成果発表と共有化 ● 成果発表 ● 相互評価 ● コメント 5. まとめ ～社員としての自覚と誇りの浸透～ |
| 16:30 | 閉講 |