

## ねらい

- 顧客が抱える課題を発見し、効果的な解決策を立案した上で、顧客に納得して受け入れてもらうための実践的な能力を向上させることを目的とします。
  - 顧客から「納得」を得ることの重要性を認識した上で、提案(プロポーザル)に対して「納得」を得るための成功要件を理解します。
  - 課題解決の基本ステップ(課題の定義→施策の分析→計画の策定)を身に付けます。
  - 各ステップで用いる基本的な思考技法を習得します。

## 研修形式

### □ 講義 + グループ演習

- 講義では、提案に対する「納得」のメカニズムと課題解決の基本ステップを説明した上で、各ステップにおける考え方や思考技法について解説します。
- 4～6人/組でグループ演習を行います。演習では、自分たちの顧客を具体的に想定した上で、顧客の抱えている課題を定義し、課題解決の施策を立案し、実行計画に落とし込むことにより、課題解決の思考プロセスや思考技法に関する理解を深めます。また、最後の演習では、解決提案を実際にプレゼンテーションします。

## 研修後の期待される効果

- 顧客が抱えている課題を主体的に発見する姿勢が身に付きます。
- 顧客が納得できる提案(プロポーザル)を作成する能力が身に付きます。
- ビジネスにおける汎用的な思考プロセスであるD(定義)A(分析)P(計画)思考が習得できます。

# 課題解決提案力 研修 プログラム

時間	第1日目		第2日	
	講義	演習	講義	演習
9:00	<b>1. 「働きかけ」とその成功要件</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プロポーザル 働きかけ</li> <li>• 「働きかけ」における期待と疑問</li> <li>• 「働きかけ」の成功要件(納得性と具体性)</li> <li>• 論理的納得と心理的納得</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>グループ演習</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自分たちの顧客が抱える課題を確認する</li> </ul> </li> </ul>	<b>4. 施策の分析</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 方策系統図による施策のリストアップ</li> <li>• 課題(対象の特性)→要因→施策</li> <li>• 要因系統図による要因のリストアップ</li> <li>• 3種類の要因(誘発要因、阻害要因、促進要因)</li> <li>• 因果関係に基づく施策・要因の絞り込み</li> <li>• 演繹、帰納、類推</li> <li>• 仮説検証法(仮説思考)</li> <li>• 要因の制御可能性</li> <li>• 施策と成果物</li> <li>• 施策の総合評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>グループ演習</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 演習 で定義した最優先課題に影響する要因を特定し、要因最適の施策を立案する</li> </ul> </li> </ul>
17:30	<b>2. 納得を得るための論理的思考</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「論理的」の3条件(結論、理由、手順)</li> <li>• 2種類の納得(「目標に対する納得」と「行動選択に対する納得」)</li> <li>• 2段階の具体化(施策と実行計画)</li> <li>• D(定義)A(分析)P(計画)思考法</li> <li>• 論理的思考の基本パターン(拡散と収束、根拠と論拠)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>グループ演習</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 演習 で確認した課題を課題系統図を用いて分解し、最優先課題を定義する</li> </ul> </li> </ul>	<b>5. 計画の策定</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• What から How へ</li> <li>• WBS(作業分解図)</li> <li>• 作業ネットワーク図とクリティカルパス</li> <li>• 資源の山積み・山崩し</li> <li>• マイルストーンスケジュールとガントチャート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>グループ演習</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 実行計画を含む課題解決提案書を作成した上で、プレゼンテーションを行う</li> </ul> </li> </ul>