

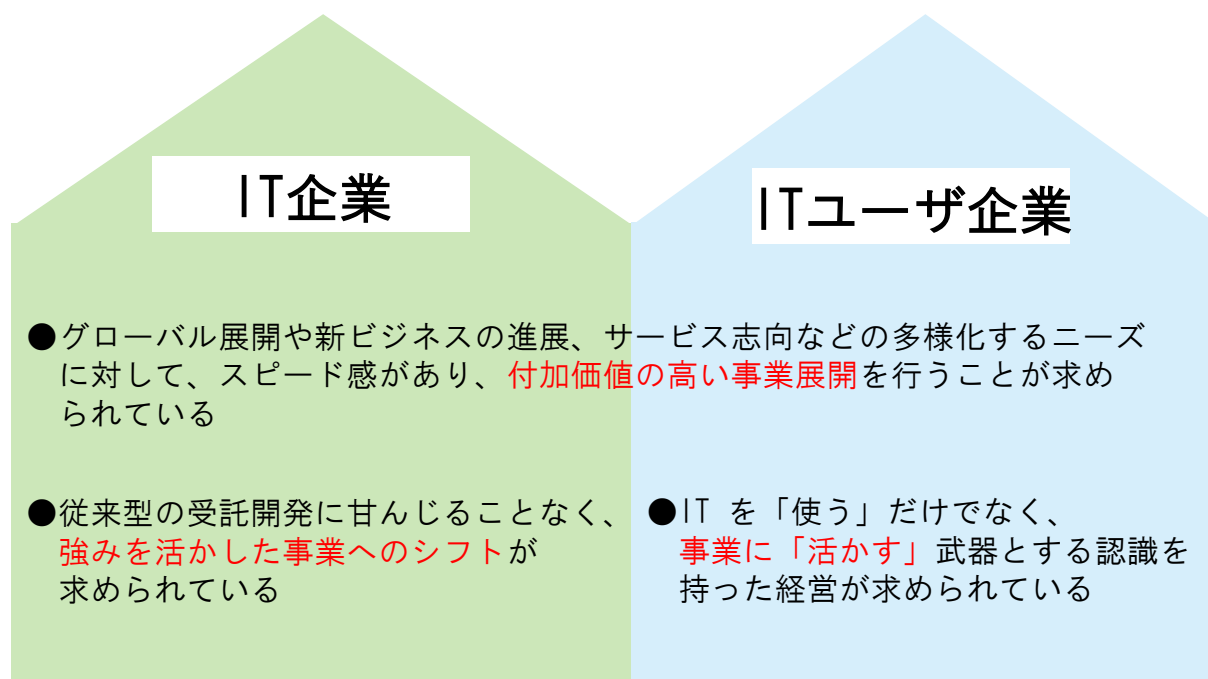
2016 講座ガイド 【ヒューマン・ビジネス編】





はじめに

■IT企業全般における問題・課題



「作る」から「創る」へ 「使う」から「活かす」へ

高度IT人材 = 「高付加価値人材※」
の育成が必要

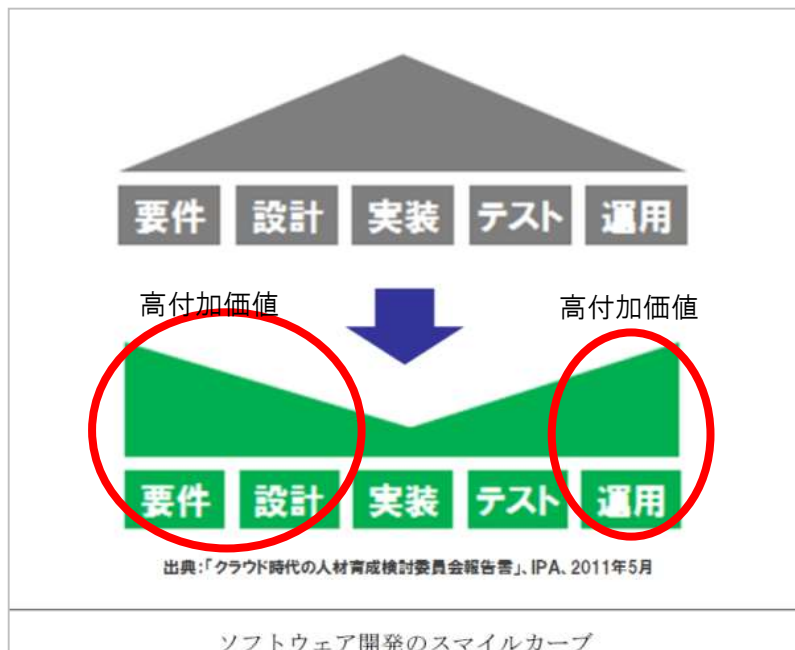
※アイテックによる提唱キーワード

■高付加価値人材の活躍フェーズ

「要件定義」「設計」「運用サービス」
フェーズでの活躍が重視される

期待

どのようなビジネスを行っているのか、ITを活用するのか、支援することが求められる



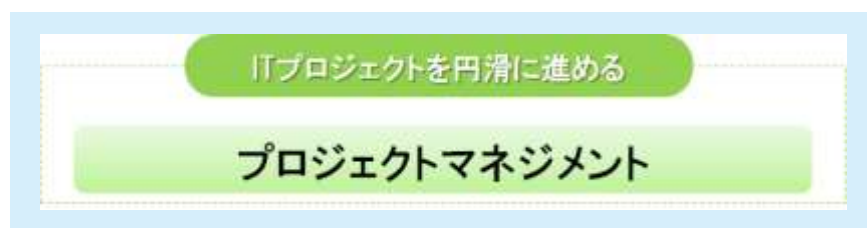
期待

お客様の情報をキヤッチして既存機能を活用する方法を考え、新たな提案を行う

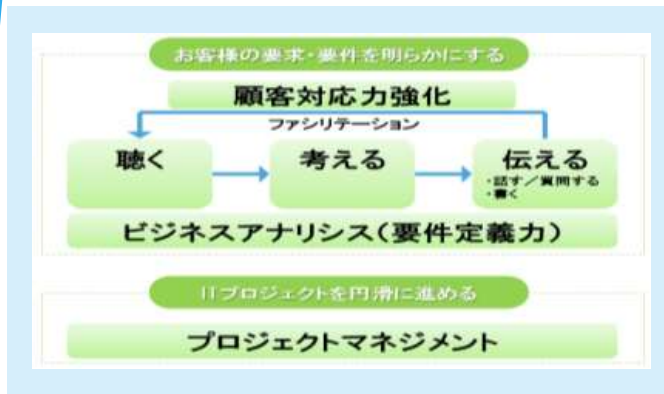
出典：

平成24年度文部科学省 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」
専門学校版ITスキル標準開発報告書

■高付加価値人材が行うこと



■アイテックが考える高付加価値人材育成の ヒューマン系育成プログラムの全体像

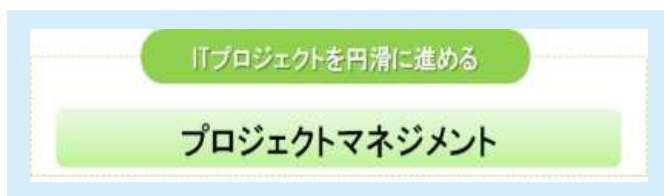


顧客対応力強化

- コミュニケーション
- ファシリテーション
- 交渉力・ネゴシエーション
- ロジカルライティング
- プレゼンテーション
- ビジネスマナー
- ホスピタリティ
- ディベート

ビジネスアナリシス [BA]

- 要件定義実践
- 創造的問題解決
- 思考力
- マインドアップ
- タイムマネジメント
- パラダイムシフト



プロジェクト マネジメント

- マネジメント
- チームビルディング
- メンタルヘルス
- リーダーシップ
- 部下指導力
- 業務改善
- ステークホルダ活用

■アイテックのヒューマンスキルプログラムの3つの特徴

行動化の再現

パーソナル系の研修は、どんなに良質な研修であっても、受講後、現場に戻り演習で習得したスキルや学びを行動で再現できなければ全く意味がありません。研修をすることや受けること自体が目的になったり、研修時の感動だけで終わらせないようにしなければなりません。

アイテックのヒューマンスキルプログラムでは、研修の中で何度も行動に繋がるように腹落ちさせ、現場で実際に行動できるようにする工夫を企画に盛り込んでおります。

気付きを促す

受講生へインプット中心ではなく、様々な演習形式中心で、受講生メンバー同士の意見交換を通して、自ら気付き、自ら納得・理解できるような進行スタイルが基本です。

楽しく学ぶ

脳科学的に、人は緊張しながら学んだときよりも、楽しく学んだときの内容の方が、長く記憶に残ると言われています。講師陣は、常に受講生が楽しく飽きずに学べるよう、ゲームを用いてリーダーシップの神髄を学んだり、実際に体を動かすワークでコミュニケーションを体感したりと様々な工夫をしており、アイテックのカリキュラムもそれに準じて構成をしています。



■分類別研修名 目次

顧客対応力強化	頁
アサーティブ・コミュニケーション研修	9
E Qセルフリーダーシップ研修	11
E Qコーチングを使ったコミュニケーション研修	12
新ファシリテーション研修	13
交渉能力強化研修	14
IT技術者のためのロジカルライティング研修	15
プレゼンテーション基礎研修	16
今更聞けないビジネスマナー研修	17
ホスピタリティ研修	18
日本の風土に合った和製ディベート研修	19

ビジネスアナリシス	頁
要件定義力向上講座	20
顧客対応力強化のための創造的問題解決研修	21
I T 構想力養成研修	22
リーダー候補者向け当事者意識マインド研修	23
仕事の段取り力研修	25
パラダイムシフト研修	26

プロジェクトマネジメント	頁
プロジェクトを成功させるためのチームビルディング研修	27
逆境力・折れない心の育て方レジリエンス研修	28
あなたの強みを活かした、あなたならではのリーダーシップ研修	29
上手に部下を伸ばす「叱り方」研修	30
チームリーダーのための初めての「業務プロセス管理・改善」実践研修	31
ステークホルダーの巻き込み術研修	33



CHECK

■アサーティブ・コミュニケーション研修

顧客から、ステークホルダから、いつも無理な要求を求められて疲弊していませんか。自分を大切にしない働き方はいずれ破たんします。

- ・ どうしてあの顧客はいつも無理なことを求めてくるのか。
- ・ どうして他部署はこちらの要求を理解して動いてくれないのか。
- ・ 忙しいのはわかるが、どうして部下は最初から「拒否オーラ」を醸し出しているのか。
- ・ ついつい自分さえ我慢すれば、「なんとかなる」を繰り返してしまう。

コース概要

仕事上のストレスと仕事の失敗の90%はコミュニケーションが原因と言われています。出向先やプロジェクトごとにメンバーが変わる環境の中で、いち早く相手との信頼関係を構築し、相手を尊重しながら自分の意見をしっかりと相手に伝えることが求められています。

この研修は、相手の意見を受け止めながら協力し、よりよい結論を導くために有効な「アサーティブコミュニケーション」を身につけます。

- 講義→実践→振り返りのサイクルを通し、研修内で「できるようになる」まで反復練習。
- ケース実習ではなく「自身の実際のケースを扱える」満足度の高い内容となっています。

受講生のコメント

自分の意識を変えるきっかけとなった。維持と実践が大切だと気づいた。

良い伝え方、悪い伝え方が具体的でわかりやすかった

相手にどうやって伝えるかによって、相手の受け取り方、内容が大きく変わるのだと感じた。

他のメンバーにも受講してほしい。特に上司に絶対受けてほしい。

相手が動いてくれないのは、実は自分の意図が正しく伝わっていなかったからだった！

相手に対して過度に怖れる必要はないのだと、気付いた。現場に帰って、メンバーと話し合ってみたい。



■顧客対応力強化

アサーティブ・コミュニケーション研修 自分も相手も尊重し、言いたいことを爽やかに伝え、人間関係を強化し、仕事をスムーズに遂行する	対象	リーダー・管理職
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初中級～上級

こんな課題に

- ・顧客やステークホルダーからの無理な要求を断れない
- ・関連部署に依頼をしても動いてもらえない。理解してもらえない
- ・自分の意思を押さえて、相手の言うままに仕事をつい抱え込んでしまう

期待効果

- ・自分と相手を尊重しながら自己主張する方法を学び実践することで、自分の意思をきちんと伝える手法を身につける（依頼する・NOという）
- ・自分を大事にしながら、かつ周囲にも動いてもらうヒューマンスキルが習得できる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 自分も相手も尊重する 「アサーティブ」なコミュニケーションとは？ 1) 自分のコミュニケーションの現状レベルをチェックする 2) アサーティブの自分と組織のメリットを知る 3) 3つのコミュニケーションのタイプを知る 4) アサーティブを実現する4つの土台とは 2. 実習（1）「依頼する」 1) これまでの経験から、自らのケースを考える（誰に、なぜ上手く依頼できないのか） 2) 3つのステップワークシートで（1）を明確にする 3) 依頼の5つのポイントを学ぶ 4) 実習スタート（3人組：依頼する人、される人、フィードバックする人で複数回実施） 5) まとめ 3. 実習（2）「NOという」 1) 人がNOというべき時に、NOと言えない背景を知る 2) これまでの経験から、自らのケースを考える（誰に、なぜNOと言わなかったのか） 3) 4つのステップワークシートで（2）を明確にする 4) NOというための9つのポイントを学ぶ 5) 実習スタート（3人組：依頼する人、される人、フィードバックする人で複数回実施） 6) まとめ 4. 自分を大切にするためにできること ■まとめ

■実施事例

業界：ITベンダー
 対象：リーダー
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：親会社の言いなりになって、業務の工数が大幅に膨らみPJメンバーも疲弊していた。
 人事様評価：
 上手に相手に自己主張するコツが学べて、明日からすぐに使えるものばかりで有益な講座でした。

■カスタマイズ例

- ・営業マン向け顧客に上手に主張する研修
顧客との商談時に、相手に不快な思いをさせずに自己主張する。
- ・リーダーのための伝え方研修
部下や関連部署に動いてもらうためには、どんなアプローチ方法が効果的なのか、そうしたら人を動かせるのかを理解して実践する。



CHECK

■EQセルフリーダーシップ研修

仕事がうまくいかない時、なぜいつも自分は同じパターンを繰り返すのか、それには、潜在的に行動する自分のパターンがあった。

- ・自分のコミュニケーションパターンを客観的に把握したい。
- ・何が悪くて、いつも部下指導がうまくいかないのか、知りたい。
- ・自分のリーダーシップ方法に欠けているところを把握したい。

コース概要

部下や周囲を引き付ける魅力あるリーダー育成を目指すには、若い主任クラスのうちから、自分の感情知性を建設的なものに変える能力や、自己理解を深めることで、他者との関係を構築する力を身につけておく必要があります、リーダーになってからでは、他にも学ぶことが多いので遅れてしまいます。

この講座は、EQ検査を通じ、自分の成長力を考察しながら、「なぜ」「どこが」「どんなふうに」改善していけば、将来魅力的なリーダーになれるのかを、具体的に自分自身について学ぶものとなります。（講師から個別にフィードバックがあります）

受講生のコメント

自分を客観的に見つめ直す機会があった。（自分の弱点がわかる）

分かりやすい説明、個人個人に説明をしてくれる点がよかった。

現在の自分の悩みと一致しており、良いアドバイスと刺激をいただけたと思いました。

実習が楽しかった。EQアセスメントシートの講師からのフィードバックが非常に役に立ちました。

ツールとしてだけでなく、考える要素があって良かった。

臨場感があった。（その場に応じた講師の対応が印象的でした）

自分の弱点について客観的に見れ、対応方法について知ることができた。



EQ検査アウトプット

■顧客対応力強化

EQセルフリーダーシップ研修

自律した意識で周囲を引き付ける魅力あるリーダーを目指して育成する

対象	若手～管理職
期間	1日
人数	20名まで
レベル	初級

こんな
課題に

- ・ 若手のうちから、部下や周囲を引き付ける魅力あるリーダーを育成したい
- ・ 若手のうちから、他者との関係性を構築する力を身につけておきたい

期待
効果

- ・ 自分がいつも繰り返してしまうパターンなど、受講生本人の潜在意識を顕在化させる
- ・ 具体的にどのようにすればいいのかを明確に理解できる
- ・ 自分の感情知性を建設的なものに変える能力や、自己理解を深める

■標準プログラム内容

1 日 間	事前にEQ検査をWebで受けていただきます。結果は研修当日に個別に講師からフィードバックします。（人数制限あり） ■オリエンテーション 1. 方向づけるために自分を知る 2. EQ概論と検査の特徴 3. 相互プロフィール EQ検査結果からの他者分析 4. フィードバック力 5. 自己分析 6. 関係性を構築する 7. アクションプラン ■本日学んだこと：グループ内発表
-------------	--

■実施事例

業界：大手メーカー系システム企業
 対象：入社5～10年目
 日数：1日間
 人数：15名
 課題：職場でのコミュニケーションや仕事のやり方にどんな問題があるのか個別に診断したい。
 人事様評価：
 受講生にはとても好評な研修でした。SEはデータ分析された自己診断にはとても興味を示すので、信憑性が高い研修でした。

■カスタマイズ例

- ・ 営業マン向け研修
 セールスのパターンや顧客とのやりとりにおけるパターンを知り、自己改善をする。
- ・ 管理賞向け研修
 ステークホルダーとのやり取りで、自分のパターンを知ること、プロジェクトを円滑に動かすための指標とする。

EQコーチングを使ったコミュニケーション研修

EQを強化し、相互理解の職場活性化を促進する

対象	若手～中堅
期間	1日
人数	30名まで
レベル	初級

こんな
課題に

- ・ 最近、相手に関しての心遣いや配慮ができなくなっている
- ・ 職場の人間関係が希薄になってきている
- ・ 職場がピリピリしており、交流がない環境でプロジェクトを進めていることに疑問

期待
効果

- ・ 「コーチングは役に立たない／難しい」という先入観が払拭でき、積極的に実践できるようになる
- ・ 何より、周りの人に対する「観察力」が強化されるため、EQや職場コミュニケーションが強化される
- ・ 職位を問わず有機的ネットワークが展開され、協働意識が芽生える

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. パーソナルタイプの認識 1) 人には「つき合い方のクセ」があることを理論的に学ぶ ～チェックシートで自分のパーソナルタイプを知る 2) 4つのパーソナルタイプの特徴を認識し、他人のタイプを見極める ～自分が思う自分と、他人が思う自分の差を知る 3) 相手のタイプに合わせたコーチングスタイルを学ぶ ～相手のタイプに合わせたアプローチを理解する 2. コーチングの基本意識の認識 ◇コーチングルールと4つの合意形成 1) 基本意識1：傾聴（相手の話をきく、相手に話をさせる） 2) 基本意識2：直感（相手を観察し、直感を働かせる） 3) 基本意識3：行動・学習（前向きな行動をサポートする） 3. コーチングスキルの認識と習得 1) コーチングセッション①～各種基本質問技法を習得する 2) コーチングセッション②～各種応用質問技法を習得する 3) コーチングセッション③～総合演習で技法を使いこなす ■まとめ：コーチングとは相手に興味を持ち、傾聴することが基本
-------------	---

■実施事例

業界：中小システム会社
対象：入社5～10年目
日数：1日間
人数：20名
課題：職場でのコミュニケーションが停滞
評価：部下指導のやり方が具体的に理解できたようだ。

■カスタマイズ例

- ・ **管理職向け研修**
部下育成を目的としたEQコーチングスキルを使って部下とのコミュニケーションの取り方、叱り方なども可能。
- ・ **顧客コミュニケーション研修**
コミュニケーションの極意は、相手に関心を持つことであり、そのために質問力が求められる。EQコーチングを使って、顧客との関係構築を学ぶ。

新ファシリテーション研修

ファシリテーションマインドを構築し、建設的会議を運営する

対象	若手
期間	1日
人数	30名まで
レベル	初級

こんな
課題に

- ・ 長時間の会議に対し、「時間と労力の無駄づかい」というマイナスイメージがある
- ・ 効率の良い会議と有益な議論ができない
- ・ 若手のスキルとして習得させたい

期待
効果

- ・ 会議での「言いたい放題」や「言わぬが華」が淘汰され、参加者によるチームワークが醸成される
- ・ 参加者が会議の基本ルールを遵守し、効率的な会議運営ができる
- ・ 参加者に積極的参加意識が芽生え、発想豊かな多様な意見が出てくる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 基本知識 1) ファシリテーションとは？～建設的な議論で目的を達成する 2) ファシリテーターマインドとは？～EQ※による「三問対応」を知る 3) ファシリテーションスキルとは？～会議に合った各種スキルを知る (※EQ・・・ダニエル・ゴールマンによる「仕事は人間関係」とする理論) 2. 事前準備 1) 開始通達～基本事項をダブル伝達する 2) 会場設営～目的にあったレイアウトと機器の設置をする 3) 参加者へのリマインド～直前の出欠確認をする 3. 会議運営の実際 1) 会議開始時～ミーティングルールを決める 2) 会議の活性化～話し合いの流れに即した対応をする 3) 会議終了時～会議の振り返りと決定事項を確認する ◇補足：トラブルシューティング（コンフリクト場面、集団心理の対応） 4. 模擬ミーティング 1) ミーティング①～ファシリテーターを決め、メンバーズフィードバック 2) ミーティング②～ファシリテーターを決め、メンバーズフィードバック 3) 講師フィードバック ■まとめ：建設的な議論は、参加者全員のEQマインドによる ①徹底した事前準備 ②実際の会議運営 ③会議後の整理と大きく三分割して、即実践できるようにします。
-------------	--

■実施事例

業界：放送業界システム会社
 対象：入社2年目
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：会議の進行が下手で、長時間会議が多い。
 人事様評価：
 若手のスキルが上がって、効率的な議論がやりやすくなった。不要な会議を開催しなくなった。

■カスタマイズ例

- ・ 会議術向上研修
 会議のやり方の業務改善を目的に、事前準備から参加者へのアプローチ、会議での進行、会議後のフォローまで、効率のよい手法を学ぶ。

■顧客対応力強化

交渉能力強化研修 誰でも明日からすぐ使える具体的な20の交渉スキル	対象	現場で交渉するのが苦手な方
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初中級

こんな課題に

- 相手の言われるまま飲むケースが増えているので、モチベーションが上がらない
- 己流での交渉なので、いつも決裂してしまう

期待効果

- 交渉には欠かせないストーリー作りを重点に置きながら、一連の交渉の流れを習得する
- 会社のブランド戦略やブランドイメージに反しない交渉をする認識を持つ

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 企業ブランド戦略 と 日々の交渉との関係 2. 交渉を成功させるためのポイント 3. 交渉の目的を明確にする 4. 交渉の「ゴール」を決める 5. 交渉の「落としどころ」を決める 6. 交渉戦略／戦術を決める（明日から使える20の戦術） 7. 交渉が決裂した時の対処策として最も良い案を決める 8. 演習 ■まとめ 「自分の会社のブランド戦略やブランドイメージと反する交渉をすべきではない。」 この講義では毎回これに触れます。従業員が取引先と高圧的な交渉をした結果、悪評が立ってその会社のブランドイメージを毀損したケースは少なくありません。 「その会社の社員としてどう振舞うべきか」「どんな振る舞いは避けるべきか」、すなわち自社のブランド戦略をきちんと確認し、会社の一員としてふさわしい交渉をすべきということを理解していただきます。
-------------	--

■実施事例

業界：大手製造業システム会社様
 対象：若手～中堅
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：交渉することが苦手意識がある
 評価：明日から使える20の戦術は、分かり易くて難しくない。本当に明日から使えるスキルばかりであり、楽しく学べるところが良い。

■カスタマイズ例

- ・ネゴシエーション研修
 社内の部門間の承認を取り付けるために、どう交渉すべきか具体的に戦略を練るプロセスを学ぶ。

■顧客対応力強化

IT技術者のためのロジカルライティング研修

読み手に論理的で納得感のあるコミュニケーションをめざして

対象	若手～管理職
期間	1日
人数	30名まで
レベル	初中級

こんな課題に

- ・ 文書の内容が相手にうまく伝わらなく、差戻しになってしまう
- ・ 文書で、相手の行動が変わるコミュニケーションができるようになりたい

期待効果

- ・ ITプロジェクトで扱うドキュメントで、わかりやすい簡潔な文章を作成することができる
- ・ 読み手を動かし、行動に意図した影響を与える文章を書くことができる
- ・ 演習を通して、ロジカルな文章を書く際のテクニックを身につけることができる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. ITプロジェクトにおけるドキュメントの基本 2. ITプロジェクトにおけるロジカル・ライティング 3. ロジカルライティング 演習 ■まとめ事後課題説明 ITプロジェクトで扱う文書事例を用いて、小演習を多数実施するのに加え、第3章で大きな演習をひとつ実施して、受講者同士で添削し合います。 【事後課題の流れ】 講座1週間後： 事後課題1（報告書作成）をメールにて提出 講座2週間後： 各受講者へ添削結果をメールにて返却 講座3週間後： 事後課題2（報告書作成）をメールにて提出 講座4週間後： 各受講者へ添削結果をメールにて返却
-------------	--

■実施事例

業界：金融系システム企業様
 対象：若手～中堅
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：とにかく文書作成のレベルを上げたい。
 評価：わかりやすくすぐ実践できるスキルが多い。事後課題の添削で、スキルの落とし込みが良かった。

■カスタマイズ例

- ・ 新人・若手向け文書作成研修
 若手の文書の基本的な作成スキル向上を目的に、事後課題を増やして添削重視で実施する実務重視の研修など。
- ・ 新人向けメール作成研修
 スマホ時代に慣れている新人は、実際にPCでメールを打つ習慣がない。キーボードも初めての人も珍しくないため、今後は新人研修で必須になる。必要最低限のメールのマナーやテーマ別の作成方法を学ぶ。

■顧客対応力強化

プレゼンテーション基礎研修 「ビジネスパーソンよ、伝え上手であれ！」 効果的に相手にメッセージを伝えるためのコツを 知ろう	対象	・プレゼンに自信ない方 ・プレゼン得意だがコツをもっと知りたい ・他の人のやり方を知りたい
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初中級

こんな 課題に

- どんな場面でも、「何を言いたいのか」が、わかりにくいとよく言われてしまう
- 相手の主張や場の議論をわかりやすく整理するやり方がわからない

期待 効果

- 1対N（多数）の一方向コミュニケーションができる（サプライヤーや他部署への説明会、意思決定の会議における説明、パブリックスピーチ、メールでの周知など）
- 1対1の相互コミュニケーション効果（会議や説明の場での質疑応答、面接の受け答え…など）
- N対Nの相互コミュニケーション効果（会議での議事進行、まとめ…など）

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. イン트로ダクション 2. ストーリー構成の「2つの原則」 3. エクスプラネーション構成の「3つの法則」 4. 演習1 5. 浸透の「3つの要素」 6. 演習2 7. 「伝わる」プレゼンテーションのための「4つの小技」 8. 演習3 ■まとめ
-------------	--

■実施事例

業界：中小システム企業様
対象：若手～中堅
日数：1日間
人数：20名
課題：あらゆるシーンでの伝達力を向上したい
評価：法則に沿ったわかりやすいプロセスなので、誰でも習得しやすい。

■カスタマイズ例

- ・ **シンプルでインパクトのあるプレゼン研修**
いかにシンプルに、かつ言いたいことを分かりやすく伝えるかを訓練する。
- ・ **効果のある会議力実践研修**
会議のシーンで、メンバーにわかりやすく、整理したり、伝えたりするスキルを磨く。顧客とPJ会議等の多い方向け。

■顧客対応力強化

今更聞けないビジネスマナー研修 自身のマナーを見直し、応対品質を向上する	対象	全社員対応 (レベルや階層、目的によって内容はカスタマイズ可能)
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初中級

こんな課題に

- ・ 中堅社員のマナーが低下しており、顧客からのクレームが減らない。若手に示しがつかない。
- ・ マナーを理解していても、形骸化しており、相手に不快感を与える社員が減らない
- ・ 社員の全体レベルアップを図りたい

期待効果

- ・ マナーをコミュニケーションルールと捉え、職場活性化が進む
- ・ 今さら聞けないと思っていたビジネスマナーを再確認したことで自信がもてる
- ・ 自己流を改善し、後輩・部下指導にも応用できる

■標準プログラム内容

2日間	■オリエンテーション 1. マナーの基本 2. マナーとコミュニケーション 3. 身だしなみの基本 4. 挨拶とお辞儀の基本 5. 敬語の種類としくみ 6. 電話応対の基本 7. 伝言メモ 8. クレーム電話対応 9. 訪問・来客の応対 10. ビジネス文書・メール 11. 仕事の進め方と職場の心得 ■まとめ
-----	---

■実施事例

業界：大手ITベンチャー企業様
 対象：中堅
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：覆面調査によって中堅～ベテラン層のマナーの悪さが露呈した。
 評価：頭で解っていても体現化できていないことに受講生が気付けたことが一番の収穫。

■カスタマイズ例

- ・ **新人研修**
特に強化したい部分を重点的に行うカスタマイズが自由に可能。
- ・ **クレーム処理研修**
サービス部門でのレベル底上げを目的に、あらゆるクレーム対応の仕方を学ぶ。

ホスピタリティ研修 おもてなし意識を強化し、良好な顧客関係を構築する	対象	全社員対応 (レベルや階層、目的によって内容はカスタマイズ可能)
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初中級

こんな課題に

- ・顧客や相手のことを深く思いやる文化が最近減退してきている
- ・顧客満足の方針としているのに、なかなか満足度があがらない

期待効果

- ・顧客の「三望心理」を理解することで、「ホスピタリティ」行動が迅速にとれる
- ・相手の立場に立って考えることができるため、顧客の満足度が上がる
- ・「聞き心地の良いこと」ばかりでなく、「言いにくいこと」も上手に伝えられる

■標準プログラム内容

1日間	■オリエンテーション 1. 基本知識 ・ホスピタリティとは ・類似語で学ぶ～接客、接待、接客などの類似語を理解する ・ホスピタリティの基本心得～「自分がされて嬉しいこと」を提供する 2. 基本マインド ・EQを理解する ・ホスピタリティ意識チェック ・ホスピタリティ感性を強化する～強化すべき5つの感性 3. 基本所作 ・挨拶の極意：「お辞儀」一つで「人間性」を表現する ・敬語の極意：言葉遣い「五段活用」を使いこなす ・しぐさの極意：EQを発揮してちょっとした心遣いを伝える 4. ホスピタリティ心理 ・上手に依頼する～無理強いすることなく ・上手に本心を探る～相手の気持ちを逆なですることなく不満を聞き出す ・上手に断る～相手のメンツをつぶすことなく断る ■まとめ
-----	---

■実施事例

業界：中小ITベンチャー企業様
 対象：中堅
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：顧客満足度が例年より低下し業績に影響
 評価：受講生は、ここまで顧客のことを深く考える必要があるとは思わなかったようで、改めて考える良い機会となった。

■カスタマイズ例

- ・新人研修
 ビジスマナーだけでなく、最初からCSを意識させた教育実施を目的に、新人を育成していく。
- ・サービス部門向け顧客マインド向上研修
 営業関連部門でのレベル底上げを目的に、CSの神髄を学ぶ。

日本の風土に合った 和製ディベート研修

言葉のドッジボールで、切り返し力を鍛える

対象	入社3年目社員
期間	1日
人数	30名まで
レベル	初級

こんな
課題に

- ・ 反対意見が出ると、感情的になってしまい、理論的に論破できない
- ・ 会議などで対立する場面で、いつも打ち負かされてしまい、正しい主張が届かない

期待
効果

- ・ ディベートを初歩から分かりやすく学び、「切り返し力」を鍛えられる
- ・ 知識の理解でなく、実践スキルの修得を目指す
- ・ 単に感情に流されることなく、冷静に相手の話を理解することができる
- ・ 対立場面でも、余裕を持って相手の説得に取り掛かることができる

■標準プログラム内容

1 日間	■オリエンテーション 「ディベートとは何か？」～現状を知る 1. ディベート演習 ステップ（1）～対話 2. ディベート演習 ステップ（2）～討議 3. ディベート演習 ステップ（3）～ディベート① 4. ディベート演習 ステップ（4）～ディベート② 5. 全体フィードバック～聴衆が判定をし、フィードバックする 6. 全体発表～ディベートを体験した気づきの交換 ■まとめ 担当講師は、アメリカの大学で本場のコミュニケーション（ディベート・プレゼンなどを含むコミュニケーション全般）を学んでいるため、ディベートの原点に触れることができます。クラスを2つに分けて、グループ対抗でディベートし、聴衆が最後の判定をし、最後の講師がコメントするスタイルです。
---------	---

■実施事例

業界：大手金融系システム企業様
対象：若手～中堅
日数：1日間
人数：30名
課題：対立する議論の場面で打ち負かされて、顧客の言いなりになるプロジェクト現場が多い。
評価：気局は人の話をよく聴き、自分の意見を分かり易く伝えることだということが理解できた。

■カスタマイズ例

- ・ 交渉戦略研修
難しい交渉をどう乗り切るかの戦略の立て方の基本構造を学ぶ。
- ・ 説得力向上プレゼン攻略研修
社内の反発が予想される会議や説明会で、反論者に説得するための力を強化する。

要件定義力養成講座 顧客の要求を正確にとらえ、ブレのない要件定義を行うために	対象	要件定義の業務に携わる方
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初級～中級

こんな
課題に

- ・ プロジェクトで差戻しが多々発生する
- ・ 顧客の認識と食い違いが後から生じるケースが減らない
- ・ システム担当者が顧客の要望を正しく引き出せない

期待
効果

- ・ 要件定義を行うために、必要となる要求の引き出しに関するスキルが習得できる
- ・ 正しく要件定義ができていないかを確認するために、必要となる要求の検証と妥当性確認について修得できる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 講義1：要件定義の位置付けとポイント 2. 講義2：要求の引き出しと体系化 演習1：要求の引き出しと体系化（続き） 3. 講義3：要求の検証と妥当性確認 演習2：要求の検証 演習3：要求の妥当性確認 4. 講義4：要件定義書作成のポイント ■まとめ
-------------	---

■実施事例

業界：大手システム企業様
対象：入社10年目
日数：1日間
人数：30名
課題：プロジェクトで差戻しが多発していて、顧客と要件定義が上手に遂行できていない
評価：有効なプロセスを学び直せたことや、講師のわかりやすい説得力ある内容が良い。

■カスタマイズ例

- ・ 要件定義実践編研修
実践的な演習の時間を多くとり入れたカリキュラムにカスタマイズが可能。
- ・ 非機能要件定義研修
非機能要件として抽出すべき項目を説明でき、システム基盤に関する非機能要件の分析、仕様化方法を説明できるようになる。

顧客対応力強化のための 創造的問題解決研修

顧客の課題を論理的に整理し、(ロジカルシンキング)
要求を満たせるようになる

対象	顧客のシステム開発において、 問題を解決することが多い方
期間	1日
人数	30名まで
レベル	初級～中級

こんな
課題に

- ・ 顧客から新しい提案の要望がきていて困っている
- ・ 顧客の課題に適用できるITを絞り込めるようにしたい
- ・ 顧客に新しいサービスを提案したい

期待
効果

- ・ ITプロジェクトにおける問題解決プロセスと問題解決手法（ロジカルシンキング）を理解し、実践できるようになる
- ・ 創造的に問題を解決できるようになる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 問題解決演習1 2. 問題解決とは 3. 問題解決の手法 4. 問題解決のプロセス 5. 創造的問題解決 6. 問題解決演習2 ■まとめ 前半は、誰でもわかりやすい事例を使って、ロジカルに整理して問題解決にいたる概念を理解します。後半は、問題解決のプロセスをに沿って、実際にITシステム開発の事例を基に、顧客の問題を解決するための演習をすることで実践力を養います。講師が顧客役になって、実際の問題解決にあたるロールプレイをリアルに演習に取り入れます。 テーマ演習 「5. 問題解決のプロセス」では次のテーマで演習を行います カタログによる果物販売を行ってきたABC商事のITサービス化へ向けての要求・要件を整理する
-------------	--

■実施事例

業界：IT企業
対象：入社10年目
日数：1日間
人数：30名
課題：ロジカルな問題解決のニーズが高い
評価：ITプロジェクト現場のシーンで演習などがあるので、具体的で応用が効く。

■カスタマイズ例

- ・ **ロジカルシンキングで課題解決研修**
ロジカルに解決策を講じていくプロセスを学ぶ。
- ・ **顧客交渉力強化による問題解決研修**
どのように顧客と対峙していくことで、問題を解決していくかを具体的リアル演習で学ぶ。

IT構想力養成研修 ITのアイデアを活かして、サービス改善を提案する	対象	IT開発現場で新しい発想やアイデア力にニーズがある方
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初級

こんな課題に

- ・ 現場から新しい提案の要望がきていて困っている
- ・ 新技術を活用したいが、なかなかきっかけがつかめない
- ・ 現場の問題をITを活用して解決したい

期待効果

- ・ 開発の上流工程や保守開発、ITサービスの運用工程において、現場ならではの視点で課題を定義するスキルを習得
- ・ 新しいIT技術のアイデアを活用する、技術者らしい課題の解決策を考案し、提案するスキルを習得
- ・ 現場視点の課題設定から、業務改善やシステム企画の提案まで、一連のプロセス（IT構想）を理解して業務へ適用できるようになる

■標準プログラム内容

1日間	■オリエンテーション 1. IT構想の全体プロセス（マインド編） 2. 課題の定義 3. ◆演習1 課題の定義 4. 解決策の考案（テクニック編） 5. ◆演習2 解決策の考案 6. 提案 7. ◆演習3 提案 演習2の発表と振り返り ■まとめ
-----	--

■実施事例

業界：IT企業
 対象：若手から中堅
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：クリエイティブな発想力が減退している
 評価：シーンがIT現場を想定しているので、お悩みや現場リアルが如実に出ていて共感できるため、受講生が腹落ちしていた。

■カスタマイズ例

- ・ **課題解決研修**
職場の課題を解決する考え方やテクニックを学ぶ。
- ・ **業務改善研修**
IT現場の業務改善の企画ができるようになる。

リーダー候補者向け 当事者意識マインド研修 正しい認識とリーダーとしてのマインドを醸成する	対象	リーダー候補、リーダー
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	若手～管理職

こんな
課題に

- ・リーダー候補だが、まだ当事者意識ができておらず、管理職に依存している
- ・プレイングに忙しく、リーダーとしての行動ができていない

期待
効果

- ・リーダーシップを正しく理解し、自分に必要な“力”を知り、近い将来リーダーになるという認識を持つ
- ・リーダーとしての当事者意識を高め、互いに成長し合うチームを築く
- ・具体的な目標とアクションプランを立てて行動する

■標準プログラム内容

1 日間	■オリエンテーション 1. 研修の流れと目的の確認 2. 真のリーダーシップとは？ 3. リーダーシップ体感プロジェクトゲーム 4. 「リーダーに求められる“アカウンタビリティ（当事者意識）”とは？」 5. 「被害者の態度」から「当事者の態度」へ 6. 「どのようなリーダーを目指すか」 7. 目標と具体的な行動を明らかにし、各自アクション宣言 8. 質疑応答と研修の振り返り ■まとめ
---------	--

■実施事例

業界：ITシステム会社
 対象：チームリーダー
 日数：1日間
 人数：20名
 課題：リーダー候補なのに、リーダーの行動ができていない。管理職昇進後では間に合わない。
 評価：受講者の意識が大きく変わり、自分が課をひっぱらないといけないということが実感できたようだった。

■カスタマイズ例

- ・管理職向け研修
 管理職の当事者意識醸成研修。（課長レベルまでが有効）
- ・リーダーモチベーション向上研修
 現場の業務が多忙すぎて疲弊し、リーダーシップでマネジメントをすることが少なくなっている。自己肯定感を上げてから、本来の役割を再認識して意欲を向上する。

**CHECK**

■仕事の段取り力研修

毎日残業が多く、あなたやチームが疲弊している原因として、無駄な会議や非効率の原因となる何かに支配されていませんか？

業務におけるタイムロスの発見



組織を振り返り、日常起こり得るムダな仕事、浪費グセのついている行動を洗い出す。

ムダの発生頻度や所要時間を累計してみると、意外と大きな時間のロスに気付く。そのロスをいかに改善していくのか、解決策をメンバーで討議する。

社内のベストプラクティスの共有化による気づき



タイムマネジメントをうまくこなしていくために必要な要素を洗い出し、相互にあるべき姿を描く。実際の業務を振り返り、現場におけるベストプラクティス(成功事例)を共有し、手帳の付け方、メンバーの管理の仕方などをシェア。すぐ使えるテクニックをお互いにシェア。

今後の業務に向けたアクションプランニング



本研修を通じて学習した手法や考え方を個人投影。その優先順位や進め方についての具体的なアクションプランを作成し、現場に持ち帰り、自身の業務改善へとつなげる。

受講生のコメント

「段取り」をするにあたって、何を意識して、どのようにすればよいかを改めて考えさせられた。チームで議論、行動するのも楽しかった。

どの職階の人間が受けでもそれぞれ違う気づきを得られるテーマである。

他の参加者の価値観や思考プロセスに接したことは再確認的な気づきになった。

仕事の目的や目標自体を問い直すということが習慣化されていないなど、この分野の研修こそ新入社員の段階から実施されるべきだ。

方法論やツールに関して、知っているつもりだったが、いざ書いてみると、頭で描いていた内容とは違った感じになることを改めて体感した。

一見、面倒な作業に思えるが、やってみると、絶対に割愛できないプロセスだということが理解できた。

仕事の段取り力研修 お客様の課題を論理的に整理し、要求を満たせるようになる	対象	若手～中堅社員
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初級～中級

こんな課題に

- 残業が減らせない
- 仕事の段取りができていないため、計画どおりに終わらない
- 効率的な業務の進め方がわからない

期待効果

- 仕事を計画的に進めていくことができるようになる
- 体系的なセルフマネジメント・チームマネジメントの手法が習得できる
- 目的やゴールを明確にした上で仕事を進めることができる
- 業務へのコミットメントが高まる

■標準プログラム内容

1 日間	■オリエンテーション 1)時間管理がうまい人／下手な人とは？ 2)タイムロスの発見 3)成功事例の共有 4)日々の業務の洗い出しとタイムマネジメント 5)今すぐ使える！段取り術 一事例・ノウハウ紹介 6)セルフマネジメントの最適化に向けて 7)実行計画(アクションプランシートを作成) ■まとめ
---------	---

■実施事例

業界：大手シンクタンク企業様
 対象：入社10年目
 日数：1日間
 人数：30名
 課題：プロジェクトの効率的な段取りを習得させたい。
 評価：どの職種にも有効なので、階層別に受講させたい。

■カスタマイズ例

- ・ **管理職のステークホルダマネジメント研修**
 チームマネジメントの観点から、立場上、管理する側としてどのようなことに留意して効率化やシステム化を図っていくべきか？職場環境や仕組み作り、OJT強化といった視点からの段取り力醸成を図る。ステークホルダーを意識したコミュニケーションマネジメント手法についても理解を深める。
- ・ **業務改善研修**
 現状の業務のプロセスについて、コストダウンを目的に業務改善する手法学ぶ。

パラダイムシフト研修(視点転換) 無意識に自分を規定しているものから自由になり、自己の視点を転換する	対象	中堅～管理職
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	中級

こんな課題に

- ・ 枠にはまった思考ばかりで、新しい技術や発想について柔軟に対応できない
- ・ できていると思っていたマネジメントが、組織を崩壊させていた
- ・ 顧客の課題について、偏った思い込みをしているのかもしれない

期待効果

- ・ 身近に存在するパラダイムを見抜き、自分自身を開放することで新たな発想ができる
- ・ パラダイムシフトのスキルを習得することで、自己の可能性に挑戦できるようになる
- ・ 目の前で起こる事象を客観的に捉えることができ、思考の幅が広がる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. パラダイムの意味を知る～理解の扉を開ける ・なぜ今パラダイムなのか～定義と概要を理解する ・認識のメカニズム～パラダイムが成り立つ仕組みを理解する ・投影のメカニズム～パラダイムがコミュニケーションへ及ぼす影響を理解する 2. パラダイムを探る～探求の扉を開ける ・ありのままを受け取る～受容力を練る ・事実を整理する～発問力を練る ・前提観念を探る～看破力を練る 3. パラダイムシフトを実践する～転換の扉を開ける ・王道を知る～「観る」ことに専念する ・相手のパラダイムをシフトする技～ズレを活かす ・自分のパラダイムをシフトする技～対立を活かす 4. 総括 ・個人ワーク 各自のトラブル事例の情報交換 ・グループで対応方法を考える ・グループ発表/ロールプレイ ■まとめ
-------------	---

■実施事例

業界：官公庁様
対象：入社10年目
日数：5日間
人数：10名
課題：省内の監理官養成。枠にはまった概念を払拭した新しい文化を醸成できる人財養成
評価：目からウロコの連続で、あっという間の5日間でした。

■カスタマイズ例

- ・ **コンサルタント養成研修**
顧客のパラダイムを見抜き、シフトする技術を身につけて、提案を通すスキルを養成する。
- ・ **人間関係構築研修**
自分も相手もバイアスをかけてお互い見ているために、人間関係がうまくいかないことを理解させる目的で実施する。

■プロジェクトマネジメント

プロジェクトを成功させるための チームビルディング研修

ビジョンを明確に打ち出して、強いチームになる

対象	リーダー
期間	1日
人数	30名まで
レベル	中～上級

こんな
課題に

- ・ ミッションばかりに意識がとられてしまい、メンバーのモチベーションが維持できない
- ・ メンバーがリーダー依存で、自分で考えようとしにくい

期待
効果

- ・ マネージャーとしての役割期待を理解して行動できるようになる
- ・ チームマネジメントの3要素を実践できるようになる

■標準プログラム内容

1 日間	■オリエンテーション 1. マネージャーの役割期待 2. メンバとのコミュニケーション [ヒューマン] 3. 組織のビジョン構築 [ベクトル] 4. PDCAと報連相 [プロセス] 5. メンバ育成 [プロセス] ■まとめ チームビルディングのために必要な「ヒューマン」「ベクトル」「プロセス」で構成されたプログラムです。 この研修では、リーダーがチームのビジョンに対する考え方を明確にすることと、実際にプロジェクトを遂行していくための重要プロセスとしてのPDCAとリスクマネジメントを意識した報連相を上手に回していく方法を学びます。リーダーがなんでも答えを出すのではなく、メンバーに考えさせ意見を出させる報告と連絡をさせるための手法を演習を交えて学びます。	
---------	---	--

■実施事例

業界：大手システム会社様
対象：PM
日数：1日間
人数：20名
課題：チームが疲弊しており、リーダーに対するメンバーからの求心力が弱っている。
評価：リーダーがもっとメンバーに活躍する場面を与えられるようなマネジメントが出来る期待がある。

■カスタマイズ例

- ・ **マネジメントマインド向上研修**
具体的な部下育成と部門マネジメント力強化で目標達成するモチベーションと自信をつける。
- ・ **リーダーシップ研修**
具体的にメンバーの成長を目標にした部下育成術を学ぶ。

逆境力・折れない心の育て方 レジリエンス研修

逆境や困難を成長の原動力に変える心の筋肉づくり

対象	全社員
期間	1日
人数	30名まで
レベル	若手～管理職

こんな
課題に

- ・一人で仕事を抱え込んで、何とかしようと苦しんでいる
- ・アイディアはあるけど、一人でどう実現すればよいのかわからない
- ・チームはあるけど、協力しあえない。チームにまとまりがない

期待
効果

- ・逆境や困難な状況に遭遇したとき、落ち込んだ心をV字回復させられる自分づくり
- ・ストレスや逆境が原因で起こり得る負のスパイラルを未然に防ぎ、ポジティブスパイラルに持っていける力やテクニックを習得する
- ・ストレスやプレッシャーに強い社員の養成

■標準プログラム内容

1 日間	■オリエンテーション 1. レジリエンスについて理解を深める 2. レジリエンス・トレーニング【初級編】ネガティブ感情に対処する 3. レジリエンス・トレーニング【中級編】レジリエンス・マッスルを鍛える 4. レジリエンス・トレーニング【上級編】逆境体験を教訓化する 5. クロージング ①振り返り ②今後の活かし方 ■まとめ ●レジリエンスとは 「鋼のような強さ」ではなく、「ヤナギのようにしなやかで決して折れない強さ」であり、「失敗や挫折をしても、その経験を糧に回復して成長する回復力」のことを指します。浅田真央や「なでしこJAPAN」メンバーも学んでいます。
---------	---



ストレスとプレッシャーに強い人材育成として
毎年実施(ゴールドマンサックス社)



高ストレス業務における基礎能力の養成として
(米陸軍)

■カスタマイズ例

- ・ポジティブメンタルヘルス研修
ストレス対応力向上を目的に社内のメンタルヘルス知識として実施する。
- ・シニア社員のライフキャリア研修
シニア社員のキャリア自律力形成を目的に、シニアの再活用を図る。

■プロジェクトマネジメント

あなたの強みを活かした、あなたならではのリーダーシップ研修

最高のリーダーを真似ても、人はついてこない

対象	部下を持つリーダー・管理職の方 又は、若手育成を任されている方
期間	1日
人数	30名まで
レベル	初中級

こんな課題に

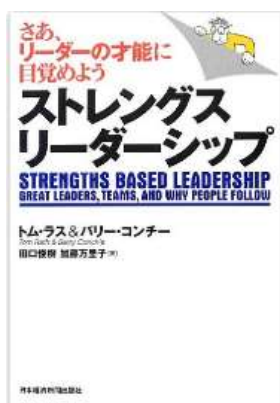
- ・ リーダーシップ研修は受けているが、実践しても部下が思うように動いてくれない
- ・ 部下の動かし方がわからない
- ・ リーダーシップが苦手で、他のできるリーダーと比較されてしまう

期待効果

- ・ 自分らしいマネジメントスタイル、自分らしい部下の育成ポイントを学ぶ
- ・ 部下の強みを知ることで人物理解が進み、部下との関係構築ができるようになる
- ・ 強みを活かす部下育成で、部下のモチベーションが上がり、チームの成果を向上させる

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. ストレngthスファインダー®の概要 2. 実行力・影響力の資質について 3. 人間関係構築力・戦略的思考力の資質について 4. 強みを活かしたマネジメント 5. 資質の相性と組合せ 6. 部下の強みを活かす ■まとめ ストレngthスファインダー®を用いて自分の強み・部下の強みを発見し、強みを活かしたマネジメントと、部下それぞれの成長ポイントを考えます。部下が成長するために、どのような機会や役割を与えればいいのか、どのように関わればいいのかを強みからアプローチします。（※参加の際は、参加者と部下のストレngthスファインダー®の受検が必要。研修当日結果を持参）
-------------	--



■カスタマイズ例

- ・ 強みを活かしたパフォーマンス向上研修
ストレngthスファインダー®を用いて強みを発見し、強みを活かした働き方、チームへの貢献の仕方を考え仕事の仕方を変える。強み活用することがやる気アップ、効率アップにつながり、パフォーマンス向上させることを知る。また、34の資質から一人ひとり違うことを理解し、自己重要感が高まる。

■プロジェクトマネジメント

上手に部下を伸ばす「叱り方」マネジメント研修

「ほめる」「叱る」の程よいバランスで、効果的に部下を育成する

対象	部下を持つリーダー・管理職の方 又は、若手育成を任されている方
期間	1日
人数	30名まで
レベル	中～上級

こんな課題に

- ・ 部下を大声で「怒る」ことばかりで、冷静に「叱る」ことができていない
- ・ 部下によって指導方法が通用する場合、しない場合があり、部下指導が難しい
- ・ 部下を伸ばしたいのに、叱ることで返って逆効果になってしまう

期待効果

- ・ 部下を持つ上司として、育成の自信が培われ、部下育成が促進される
- ・ 部下コミュニケーションの再構築が進み、部下と上司の協働意識が芽生える
- ・ 上司自身の大いなる反省に触発され、職場が活性化される

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 上手に叱るマネジメント 基本意識 1) 「叱る」ことの大切さ～「叱る」があるから「ほめる」の効用が増す 2) 「叱る」ことの難しさ～「叱る」には冷静さの裏付けがある 3) 「叱る」ことの効果～部下は「叱られること」で気付く 2. 上手に叱るマネジメント 叱り方の基本 1) 現場主義に徹する～その場ですぐに叱る 2) 個人主義に徹する～一対一で、別の場所で叱る 3) 博愛主義に徹する～「叱る」と「ほめる」を必ずセットにする 3. 上手に叱るマネジメント 基本ステップ（3）～タイプ別叱り方 1) 感覚タイプの部下～遠回りせずに、ストレートに指摘する 2) 協調タイプの部下～一緒に改善して共同歩調をとる 3) 分析タイプの部下～相手の納得する理論構築をする 4) 支配タイプの部下～絶対にプライドを傷つけず「寸止め」にする 4. 上手に叱るマネジメント 基本ステップ（4）～トラブルシューティング 1) ケーススタディ～「自職場の困った部下への各種対応」 2) グループワーク～グループで実際の叱る場面を考える 3) グループ発表～ロールプレイングによる演習 ■まとめ：感情のはけ口として「怒っていないか？」を自問する
-------------	--

■実施事例

業界：大手ITシステム会社
対象：チームリーダー
日数：1日間
人数：20名
課題：部下指導が下手で、目標達成がいつも未達。
評価：講師の具体的な叱り方お手本トークや身振り・手ぶり・声の抑揚、いろんな叱り方が大変参考になる。「ああやればいいのか～」と具体的に実感できる。

■カスタマイズ例

・マネジメント・リーダーシップ研修

成果を上げる部下の上司は、観察力が優れている。具体的にどのように観察して、どう部下にアプローチしていけばいいのか、行動心理学などの科学的根拠を随所に取り入れながら学ぶ。講師の具体的なアクションとトークに引き込まれ、自分でもやれるという自信が湧いてくる。

チームリーダーのための 初めての「業務プロセス管理・改善」実践研修 ITILの考え方を学んで、組織（業務そのもの）とそこで働く人の価値を高めよう	対象	・新任チームリーダー、チームリーダー候補者 ・業務プロセス管理・改善を基礎から学びたい方
	期間	1日
	人数	30名まで
	レベル	初級～中級

こんな課題に

- ・業務プロセス改善を命令されたが、何から手を付けていけばいいのかわからない
- ・問題やトラブルが多すぎて、現場がいつも、てんやわんや状態
- ・業務がみんないつもアップアップで残業だらけ
- ・業務が属人的で品質が不安定
- ・業務をアウトソーシングしたいが、どう整理したらよいか

期待効果

- ・チームリーダーとして業務管理・改善に必要な5つのアプローチ（「戦略確認」「業務設計」「オペレーション管理」「課題解決」「継続的改善」）を身に付け、現場で実践できるようになる
- ・自チームの価値とプレゼンスを高めつつ、「無理」「無駄」のないチーム運営ができるようになる
- ・簡易アセスメントを通じ、自チームの問題点と取るべきアクションを明確にする

■標準プログラム内容

1 日 目	■オリエンテーション 1. 「チームリーダー」に求められる能力と役割 2. 業務価値向上能力とは？ 3. 業務プロセスとは？ 4. ITILとは何だろう？ 5. 「サービスストラテジ」～組織の戦略を理解しよう 6. 「サービスデザイン」～業務内容とレベルを定義しよう 7. 演習1～サービスカタログ管理～（グループワーク） 8. 「サービスデザイン」～業務内容とレベルを定義しよう 9. 「サービスオペレーション」～日々の業務を安定してまわすために 10. 演習2～サービスデスク～インシデント管理～（全体ワーク） 11. 「サービスオペレーション」～日々の業務を安定してまわすために ■まとめ
2 日 目	■昨日の振り返り 1. 演習3～問題管理～（グループワーク） 2. 問題解決のための「5R」 3. 演習4～問題解決～（グループワーク）「5R」で鉄道駅の課題を解決する 4. 「サービストランジション」～業務の追加／変更をスムーズに 5. 演習5～サービストランジション～（グループワーク） 6. 「サービストランジション」～業務の追加／変更をスムーズに 7. 「継続的サービス改善(CSI)」～改善を定着させよう 8. エピローグ～悲しき現実 9. 演習6～現場の改善にどのプロセスをどう生かすか？（グループワーク） 10. 日常業務での業務改善活用事例 ■まとめ



CHECK

■ステークホルダーの巻き込み術研修

部門やチームの目標達成をするためには、周囲の人間を上手に巻き込まないと、実現できない。特にプレイングマネージャーは、目先の効率だけで自分でなんとか解決しようとしてしまいがちである。

- 一人で仕事を抱え込んで、何とかしようと苦しんでいる
- アイディアはあるけど、一人でどう実現すればよいのかわからない
- チームはあるけど、協力しあえない。チームにまとまりがない

コース概要

組織で仕事をする中で、周囲と協力し、課題を解決する人たちがいる一方で、なかなか自分だけの力では思うように進まないことが多い。結構、自分一人で何とかしようと苦しんでいるマネージャーの人たちがいる。

この研修では5つのステップを用い、人を上手に巻き込み、業務にあたる戦略を立て、現場で実践するためのアクションプランを立てる。

受講生のコメント

自分のコミュニケーションタイプがわかった。相手についてもタイプを考えることが重要と感じました。

相手に応じて接し方を変える事。言っていることが通じないと思っても、相手を否定せず個性として受け入れる。

3年目、5年目、10年目、15年目と節目になる年代に受講を勧めたい。

時間に無理なく誘導がお上手で、あっという間でした。非常に有益な時間でした。ありがとうございます。

自分のチームメンバーに勧めます。自分のスタイルを伝えます。

年齢、役職問わず、多くの人に受けてもらいたい。

今まで以上に相手について考えるいい機会になりました。

ステークホルダーの巻き込み術 研修

周りの協力者を増やして成果を出す

対象	3年目以上の社員、リーダー
期間	1日
人数	30名まで
レベル	中級～上級

こんな 課題に

- ・一人で仕事を抱え込んで、何とかしようと苦しんでいる
- ・アイデアはあるけど、一人でどう実現すればよいのかわからない
- ・チームなのに協力しあえない。チームにまとまりがない

期待 効果

- ・仕事で成果を得るために必要な「人的資源」を顕在化させ、それをより有効活用できる
- ・チームワークの向上、課題解決力アップによる現場力の強化

■標準プログラム内容

1 日 間	■オリエンテーション 1. 社内人脈活用力とは 2. 何を実現するのか明確にする 3. 人間関係マップを活用する 4. 動いて欲しい相手と自分を知る 5. コミュニケーションの戦略を考える 6. ネットワーク活用力始動 ■まとめ ●講義→実習→共有のサイクルを通し、行動に落とし込みます。 ●ケース実習ではなく「自身の実際のケースを扱える」満足度の高い内容となっています。
-------------	---

■実施事例

業界：ITベンダー
対象：入社3年目
日数：1日間
人数：20名
課題：ステークホルダーをうまく巻き込んでプロジェクトを遂行できない。
評価：わかりやすくてすぐに実践できる具体的なスキルが多い。メンバーの経験談を共有化するのも有効だった。

■カスタマイズ例

- ・PMステークホルダー巻き込み術研修
リーダーが社内や周囲をうまく利用してプロジェクト成功に導く環境をつくる内容。
- ・周囲を巻き込む人間力研修
リーダーが1人で何事も抱え込まず、周囲の人脈をフルに利用して、事業部の目標達成のために協力してもらう戦略を練る。



MEMO



MEMO

IT人財創成の総合サービス



株式会社アイテック

本 社 〒108-0074 東京都港区高輪2-18-10 高輪泉岳寺駅前ビル4F TEL 03-6824-9007

西日本支社 〒550-0005 大阪市西区西本町1-4-1 オリックス本町ビル15F TEL 06-6535-7420

2015/10 制作