

2020

実践問題解決セミナーマネージャーコース

第1回：前期 6/10(水)～11(木)・後期 8/28(金)

第2回：前期 10/13(火)～14(水)・後期 12/10(木)

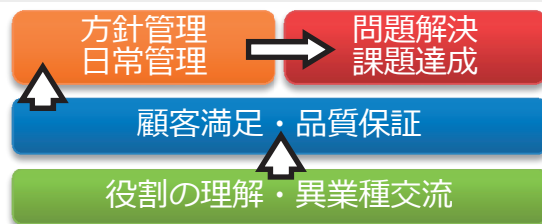
部課長が 今すべきことは何か!?

1. 顧客満足向上への品質保証
2. 経営目標を達成するための方針管理
／業務目的を効率的に達成するための
日常管理
3. マネージャーに求められる役割の理解
／異業種交流による新たな気づき
4. 問題解決力、課題形成・達成功率

セミナーのねらいと効果

カリキュラムの概要

本セミナーでは、マネージャーとして普遍的に必要とされる、「顧客満足・品質保証」「方針管理・日常管理」「問題解決・課題達成」を軸に、さらに「マネージャーに求められる役割の理解、異業種交流による新たな学び・気づき」を加えてカリキュラムを構成しています。



①顧客満足・品質保証 –業務プロセスこそが、すべての仕事のアウトプット品質を保証する

「品質は工程で作り込む」と言います。これは、製品製造に関わる工程のひとつひとつがしっかりと考えて設計され、またきちんと管理されることにより、最終的なアウトプットである製品の品質を保証することができる、という考え方です。実は、これは製品製造以外のどんな部門・仕事においても同じで、さまざまな仕事のアウトプットの品質は、その工程＝業務プロセスによって保証される、ということができます。ましてや非定型の仕事が多いマネージャーならなおさら、個々の仕事のねらいを定め、その達成条件をクリアするために必要な業務プロセスを考え、作ることは、重要な意味を持ちます。

また、この時に重要になるのが「顧客満足」の視点です。つい当たり前の事として簡単に語られてしまう顧客満足ですが、その分、理解や実践にばらつきが出やすくなります。その意義・意味をきちんと理解することは、マネージャーとして重要な事です。

②方針管理・日常管理 –部門の業務を管理し、目標を達成するための実務的ツール

マネージャーには、自分の部門の定常的な業務が滞りなく行われるように管理するというミッションと、自部門の目標を達成するというミッションがあります。前者に関しては、実際に第一線で働く部門メンバーと「具体的に何をどう管理するか」という指標を共有し、確実に守っていくことが重要です。この考え方が「日常管理」です。

対して後者に関しては、目標達成のための施策立案とその計画的な実施、また必要に応じた軌道修正が必要になります。このためのツールが「方針管理」です。いずれも、マネージャーが実務として自部門の管理を進めていくためには必須のツールだと言えます。

③問題解決・課題達成 –問題・課題に合理的に対処するためのガイドライン

日常管理や方針管理を行っていても、どうしても不測の事態は発生します。この時に、状況の中から問題点を把握し、適切な対応をとっていくためのガイドラインが「問題解決」です。また、目標達成を目指す中で、今までやったことのない施策が必要となることもあります。この時のガイドラインが「課題達成」です。これらは共に、物事に当たるときの進め方（段取り）や、分析手法などがセットになっており、文字通りガイドラインとして機能します。ひとつひとつの段階をクリアしていくことで、最終的に問題の解決策や新しい施策の実行計画などが手に入ります。

全体としての効果

これまで挙げてきた項目は、単体としてだけでなく、それぞれがつながったときに大きな効果を発揮します。マネージャーとして求められる役割を理解したうえで、顧客満足の視点で自分の業務プロセスを組み立て、仕事のアウトプット品質を保証する。それを方針管理・日常管理で具体的な指標に落とし込んでマネジメントし、さらにその中で発生する問題・課題に対し、問題解決・課題達成の取り組みで解決を図る。これらを一連の流れとして体得することが、自律的に職場をマネジメントし、向上させることのできるマネージャーの育成につながります。

問題解決・課題達成の実践力を養成する“グループ研究”

この「グループ研究」のねらいは、問題解決・課題達成の取り組みに対し、参加者が主体的にそのプロセスを体験し、また解決策を自分で考え導き出すことにあります。それにより、思考力・実践力を養成し、加えてグループ研究内でそれぞれの取り組みを事例として相互学習することにより、さまざまなケース・状況に対応できる、より普遍的なマネジメントスキルを習得することにつながります。

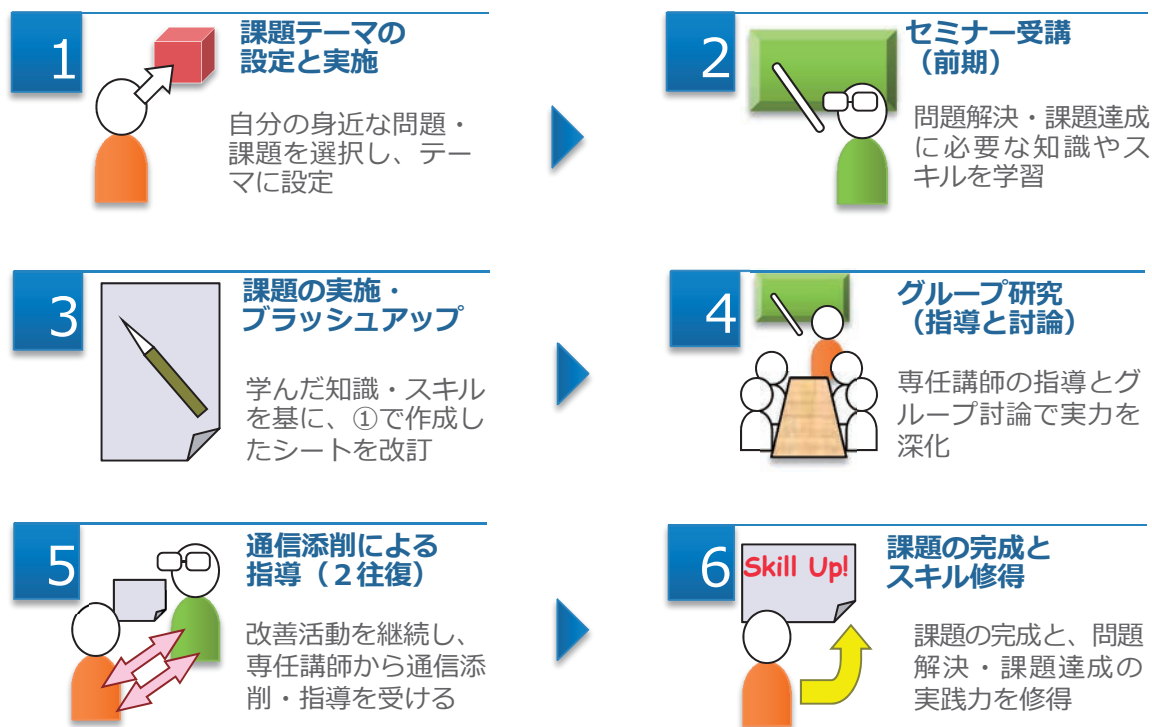
グループ研究の特長

- 1) 自分自身のテーマ※を通した、問題解決・課題達成の体験による個人の成長の促進（※秘密保持誓約により、提出された宿題情報は保護されます）
- 2) 限られたスペース（問題解決シート／課題達成シート）・期間でポイントを簡潔にまとめる能力の養成
- 3) 問題解決・課題達成のステップの習得
- 4) Q Cのフィロソフィー、手法を習得
- 5) 異なる立場・業種である他の参加者との意見交換を通した広い視点・視野の獲得



グループ研究専用ワークシート

グループ研究のながれ



● 過去の研究テーマ例

- ・ A製品不良クレームの20%減少
- ・ B製品の共有プラットフォーム化
- ・ シミュレーション活用による開発費用と時間の削減
- ・ システムリリース後のバグ発生原因究明と再発防止
- ・ 現場コスト力強化に向けた原価構成の見える化推進
- ・ ○○地区の新規顧客獲得による売上高確保
- ・ ××による予備在庫の削減
- ・ 在庫品の適正管理水準の構築と実施（お客様のニーズに臨機応変に対応可能な組織・職場づくりを含む）
- ・ 製品品質向上に向けた品質教育体系の再構築…など

一般的なマネージャー育成論と、本セミナーの関係

マネージャーには、多彩な状況への対応力が求められます。たとえば「部門の重要問題や上位からのタスクに対処する」「あいまいな情報の中でも適切な判断を下す」「多様な関係者の間を調整する」「新しい仕事を創造する」「部下の特性に応じて育成を進める」などです。しかし、これらはいずれも『定型の公式に当てはめれば答えが出る』ようなものではありません。必然的に『考える力』が必要とされます。

カットによるマネージャーの3つのスキル分類と、問題解決・課題達成の共通点

■カットによるスキル分類

米国の経営学者ロバート・L・カットは、マネージャーに必要なスキルを3つに分類し、特に上記のような状況へ対応するために必須のスキル（能力）として「コンセプチュアル・スキル（概念化能力：複雑なものごとの状況や構造などを、俯瞰的・体系的に捉えて概念化することで、本質を見極めて対応する能力）」を挙げています。

このスキルは、他の「テクニカル・スキル（業務遂行能力）」、「ヒューマン・スキル（対人関係能力）」と比べ、職位が上がるほどその必要性・重要性が増していき、しかも単純で一律的な教育による習得が難しい、とされています。

■コンセプチュアル・スキルと、 問題解決・課題達成の共通点

本セミナーで重点的に教育している『問題解決・課題達成』は、問題・課題の実践的解決手段としてだけでなく、実は先に挙げた『コンセプチュアル・スキル』の育成に通じる部分があります。

これは、両者が「状況の中から問題・課題を見出し、情報収集・分析を通してその本質を見極め、柔軟な発想で最手を打ち出し、計画的に実行し、フィードバックによって軌道修正する」という共通したフレームワークを持っているためです。

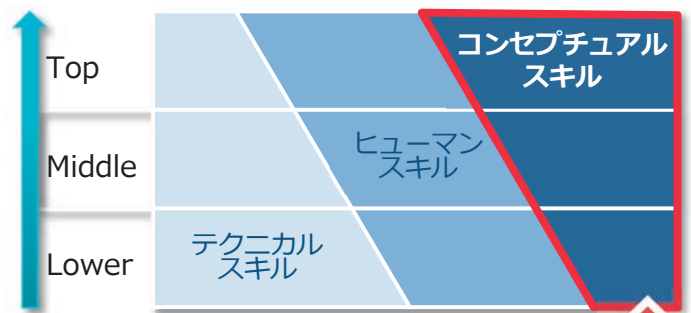
言い換えるなら、マネージャーとして問題解決・課題達成を繰り返し実践することは、とりもなおさずコンセプチュアル・スキルの訓練に通じることになります。

■グローバルに活躍できるマネージャーの育成

海外の方は、もともと言語があまり文脈に依存しないうえ、論理的に考え、表現する教育を当たり前に受けてきています。それに加え、説明責任という考え方をするため、会議にしても何にしても、とても論理的に議論すると言われていきます。対して日本人は、「阿吽の呼吸」などという言葉があるように、表現にあいまいさを残し、文脈で語ることで、相手の解釈に委ねる傾向が強いと言われています。どちらが優れているということではありませんが、ロジカルな議論になったときにどちらが優勢かは容易に分かるはずです。

今後、海外とも対等に渡り合っていくマネージャーを育成するには、物事をよりロジカルに整理し、それを的確に表現することが必要になります。そのためにも、先に挙げたコンセプチュアル・スキルや問題解決・課題達成などによって養成される思考力が、今後はより重要になっていくと考えられます。

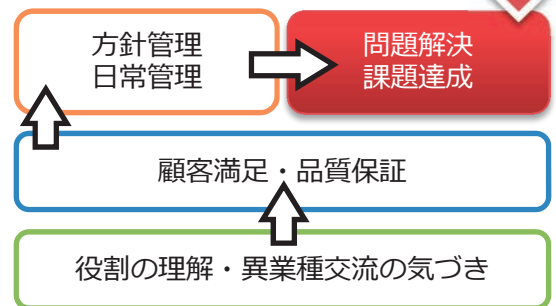
●カットによる3つのスキル分類



●両者に共通するフレームワーク

状況の中から問題・課題を見出し、
情報収集・分析を通してその本質を見極め、
柔軟な発想で最手を打ち出し、
計画的に実行し、
フィードバックによって軌道修正する

●本セミナーのカリキュラム



実践問題解決セミナーマネージャーコース

－ 状況に対処し、自律的な改善・向上を実践するための問題解決・課題達成の思考と技術 －

キーワード

顧客満足、品質保証、方針管理、日常管理、問題解決、課題達成、マネージャーの役割

対象

対象階層：課長～部長 / 対象部門：全般

概要

マネージャーに必要とされるさまざまな能力要件の基盤となる視点やスキル、その実践能力を短期間で養成します。マネージャーとしての力量の向上はもとより、部下育成のベースとなる問題解決・課題達成の基本と実践を学んでいただけます。また、異業種交流によるマネージャーとしての意識向上も狙えます。

特長

- ・講義と演習により、知識と実践の両面からマネージャー育成を図れます。
- ・「グループ研究」では、実際に自分の問題・課題を持ち寄って相互検討します。（秘密保持誓約による情報保護あり）
- ・グループごとに専任講師を置き、密度の高い指導を実施します。また、期間後も専任講師によるアフターフォローが受けられます（有料）。

カリキュラム

1 日目(9:20～19:00)	2 日目(9:30～17:00)	3 日目(9:30～16:30)
「顧客満足向上への品質保証」 「経営目標を達成するための方針管理、業務目的を効率的に達成するための日常管理」 グループワーク「マネージャーの役割」 参加者交流会	「マネージャーとしての問題解決力、課題形成・達成力の向上」 ケーススタディ	問題解決・課題達成のグループ研究

日程・会場

・参加費(税抜)

回数	日程	会場	参加費
1	前期： 6 / 10(水)～ 11(木) ・ 後期： 8 / 28(金)	東京	一般:89,000 円 会員:80,000 円
2	前期： 10 / 13(火)～ 14(水) ・ 後期： 12 / 10(木)	東京	※税抜き

セミナー・データ & 参加された 方々の声

参加目的は
達成されましたか？



社内に勧められる
セミナーですか？



- ・講師の方の知識+実践から来る内容はとても聞きとりやすく、自身を考える良い機会にできたと思う。
- ・課題達成のアプローチとして、できていること / できていないことを明確に認識でき、改善ポイントのイメージができた。
- ・マネージャーとして、ありがたい姿、めざす姿、達成する方策の立案をする訓練ができた。
- ・シートを使用して整理ができる。他社の方との意見交換ができる。
- ・GDで他社の方の考え方などを聞き、当社が足りない所がいくつかあった。当社に反映できればと思う。
- ・ビジョンを明確にすることが大事。日常管理と方針管理を明確にし、実行していきたい。
- ・現在はまだマネージャーではないが、問題解決に対しどうすればよいか、常に具体的な姿、対応方法を明確にし、部下の指導にもあたっていきたい。
- ・自ら動き、部下に方向性を示せるマネージャーになりたい。

主要指導講師

(順不同)

- ・永原 賢造 氏（(一財)日本科学技術連盟 嘱託、プロセスマネジメントテクノ代表、元 (株)リコー 技師長）
- ・高橋 富男 氏（東北大学リーディングプログラム推進機構 グローバル安全学教育研究センター 特任教授（客員））

- ・国分 正義 氏（つくば品質総合研究所 所長）
- ・西野 武彦 氏（前田建設工業(株) 顧問）
- ・向井 正人 氏（合同会社 Masatoko-QMS 代表）

※本パンフレットの掲載情報は、2019年12月現在です。

セミナー会場

日科技連・東高円寺ビル（杉並区高円寺南 1-2-1）

内容に関する お問い合わせ先

一般財団法人 日本科学技術連盟 セミナー担当
Tel: 03-5378-1213 / Fax: 03-5378-9842 / E-mail: tqmsemi@juse.or.jp

お申込み先

下記申込書に必要事項をご記入のうえ、郵送、Fax、電子メールなどで下記へ申込みください。
一般財団法人 日本科学技術連盟 「セミナー受付係」
〒163-0704 東京都新宿区西新宿 2-7-1 小田急第一生命ビル 4F
TEL: 03-5990-5849（直通） / FAX: 03-3344-3022 / E-mail: regist@juse.or.jp
※お申し込み後、開催の約 1 ヶ月前に「開催のご案内」（カリキュラム・会場地図などのお知らせ）「参加券」
「請求書」等の必要書類を連絡担当者の方宛に郵送いたします。なお、お支払いについての詳細は請求書
に記載してあります。

2020年度 セミナー申込書

申込日： 年 月 日

回数	コース名	開講日	開催地
第 回	実践問題解決セミナーマネージャーコース	月 日	東京

No	ふりがな 参加者名	事業所・所属・役職	所在地（〒・住所）	Tel

※No 欄は記入しないでください。

ふりがな 連絡担当者名	会社名
事業所・所属・役職	
所在地	〒
Tel	Fax
メール	
賛助会員	☐ 一般 ☐ 賛助会員（会員番号： ）

参加費	人数	合計額
円	× 人 =	円

※ご本人の都合が悪くなった場合には、原則として代理の方のご参加をお願いします。やむを得ずお客様の都合でキャンセルされる場合には Fax でご連絡をお願いします。なお、その際にはキャンセル料を申し受けます。【キャンセル料】・セミナー開講日の 7 営業日前～2 営業日前のキャンセル→参加費の 20% ・1 営業日前 17:00 までのキャンセル→参加費の 50% ・1 営業日 17:00 以降のキャンセル→参加費の 100%

※ご記入いただいた企業・組織及び個人情報には、参加申込受付処理ならびに日科技連からのセミナー情報ご送付のために使用いたします。また、当該個人情報が必要なセキュリティ対策を講じ、厳重に管理し、第三者に提供することはありません。なお、お申し込みいただいた方には当連盟のセミナー・研究会・講演会等をご案内する場合がございます。また、その際、宛名データを外部に委託する場合がありますのであらかじめご了承ください。ただし、ご要請があればご案内を速やかに中止いたします。

※グループ研究で提示するのは一般的な助言であり、特定事象に対する解決策を提示するものではありません。またその採用は組織の判断によります。

※参加費は、消費税抜きの金額です。

2020年度は、消費税転嫁対策措置法の総額表示義務の特例により、税抜価格を表示させていただいております。

現在の消費税(10%)を税抜価格とあわせて請求させていただきます。