

課題:

「問題発見能力を高める」 のゼミ活動について



情報コミュニケーション学部
2年 11組 23番 石川 雄也

自己紹介

- 氏名 石川雄也

- 経歴

1987年神奈川県生まれ、男性

高校 私立攻玉社高等学校

大学 明治大学情報コミュニケーション学部

- その他

部活 中・高 スキー部

大学 体同連ゴルフ部

趣味 ゴルフ、音楽・映画・絵画鑑賞、球技(観戦も)



はじめに

- <http://www.atmarkit.co.jp/fbiz/cinvest/serial/expert/index.html>をテキストとし、問題を抱えている社内の顧客(業務部門)に対し、具体的な解決策 = ソリューションを提供するキーマン = 情報エキスパートが持つべき視点を考えた。
- また、テキストと類似したHPと比較して要約・意見を考え、個々のブログ に掲載した。
http://77236826.at.webry.info/200705/article_2.html

「問題発見能力を高める」第8回

秋池sum 今回は“柔軟な発想力”の強化について解説するが、そのためには顧客満足度を理解しなければならない。レストランやソリューションにおける顧客満足度を初めに解説する。...[続きを見る](#)

2007/05/15

[トラックバック / コメント](#)

13:54

「問題発見能力を高める」第3回

秋池sum いまや変化の時代といわれる。不連続変化の時代は、将来予測を立てにくく対応も難しい。例えばチャンスのある時代でもある。そこで差別化を図ることができるからだ。...[続きを見る](#)

自分の意見

効率的や効果的の違いなんて意識せずに過ごしてきたが、いざ社会においては効率と効果の意味合いが大きく異なることに驚いた。効率指向にしても効果指向にしても実際は左脳力も右脳力も必要だし、どちらかではなく両方、そしてそのバランスがソリューションを提供する上でも、コンサルティングにおいても大事なのではないか。

5月1日の講義～要約と感想～

要約 近年急激に増えたSNSサイト、その中には爆発的に参加人数が増え、2ちゃんねるを越えられる。しかし昨年上場したにもかかわらず、利頭打ちになり、すでに限界に来ている。その理由は中の孤立解消の不完全性や安全、安心への防備性などである。これらはWeb2.0と言われるものの陥る。これらWeb2.0がつまづいたのは、今まさに新の時代に向かっているということが要因の1つとしてられる。社会の富の集中と格差が進み、1%の人間が世界...[続きを見る](#)

2007/05/07

[トラックバック / コメント](#)

20:08

組織の盛衰～第1・2章要約& 感想～

第一章 巨大組織の生成から崩壊まで...[続きを見る](#)

2007/04/30

[トラックバック / コメント](#)

23:40

ソリューションが求められる理由

提供者は細かい「対症療法」的な対応をしがち

提供者と受け手との間には大きなギャップ

背後に控えている根源を見出す**問題解決能力**が必要



究極のソリューションとは

= 経営戦略を理解して、実現すること

そのために必要な考え方

P ポジショニング

現在の自社の状況を把握し、将来の姿を描く

C コンセプトマッピング

Pを基にギャップを埋める施策を立てる

S スケールマッピング

Cに基づき、具体的な管理値とスケジュールを割り振る



問題解決能力

問題を解決するためには真の問題をつかむ
問題発見能力が必要不可欠

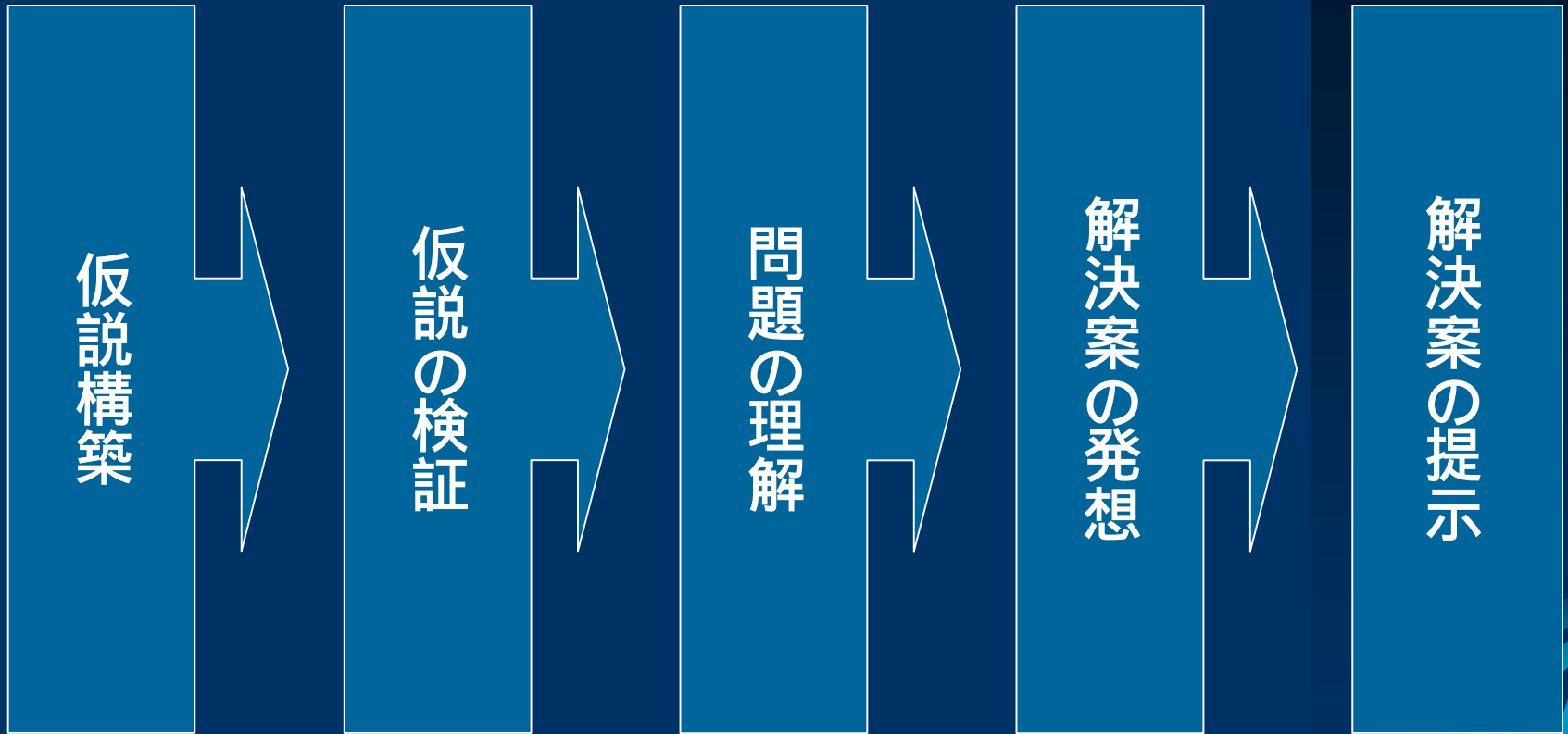
But

日本人は苦手

小学生の理数離れ & 大学生の数学能力の低下
ビジネスマンの理解力・論理力の低下



解決までのステップ



これら5つのステップごとに様々なスキルが求められる

問題発見力

問題発見力を構成する基礎の4つのスキル

構造化スキル(理解力、論理展開力)

プレゼンテーションスキル

ヒアリングスキル(コミュニケーションスキル)

柔軟な発想力(解決案の発想)

+

思考力

連想力

洞察力

企画力

疑問力

実行力



ヒアリングスキル

会話中相手自身が気付いていない真の問題点
や意図を上手く引き出すことが出来にくい＝
コミュニケーションの難しさを質問力でカバー

< 限定質問と拡大質問との使い分け >

限定質問・・・yes,no質問、会話の幅を狭める

拡大質問・・・自由を持たせ、会話の幅を広げる



構造化スキル

構造化スキル = 対象を構造に置き換えて、
理解したり考えたりするスキル 理解力や
論理展開力を高めるために必要

強化の仕方・トレーニング

対象とする事象を頭の中で“構造図”に置き換
えてイメージできるようにする 分類に構造
図を利用 構成要素の順序や因果関係を考
え、検討



柔軟な発想力の前に

顧客満足度を理解しなければならない

顧客満足度を構成する2つの要素

ポイント: サービスのどの部分を重視するのか

レベル: サービスのポイントに対する満足の程度

経営者やリーダーが中心となって会社として顧客満足度を理解しようとするのが、問題発見能力の向上(底上げ)に繋がる



感想・反省

問題を解決するためには、まず問題を発見しなければならない。しかし、誰もが問題を発見出来る能力を先天的に備えてはいないので、社会に出る前の訓練が必要だと感じた。

2グループに分かれて各章担当したため、感想が異なり、意見の交換によって自分に無い発想や考えを学ぶことが出来た。また、一つの資料だけではなく複数の資料を比較・検討することで、より深い理解や疑問点を得ることが出来た。

自分の持っている知識や考え方と異なる考え方を
知ること、自分の中に新たなものが再構築される
経験を意識的に練習するととても良い機会だった。

ご清聴ありがとうございました。

