



ワークで鍛える！ 管理職・リーダーのための 問題解決力トレーニング

実際の場면을想定したワークに取り組み、問題解決に必要なスキルを身につけるためのトレーニングを行います。優先的に注力すべき課題を明確にし、時間や人材などの限られた資源を効率的に活用して、成果を上げられるようになることを目指します。

単純で明確かつ定期的に発生する「正解のある問題」は、今後AIが担うようになります。曖昧で複雑な非定型の「正解のない問題」に対する解決スキルを身につけていきます。



▶ あなたは、生活雑貨・健康食品などを取り扱う通販会社「ウェルネス企画株式会社」のお客サービスセンターの課長に本日(X年4月1日)付で昇格・着任

▶ これまではTV通販専用コールセンターでスーパーバイザーとして現場オペレーターの業務支援を担当していた

現場業務には精通していますが、マネジメント業務を担うのは今回が初めてです。

設問4：対策立案力

実現可能かつ効果のある具体策を考えられたか？



「誰に」「何を」「いつ」「どの順番で」行うのか具体化する

具体化することが求められていました。

ワークで鍛えて
現場で生かせる

自分のマネジメント
スタイルや
思考パターンがわかる

学びを振り返る
ダウンロード資料
付き

複数名での利用をご検討の際は、
まずは無料トライアルを
ご利用ください。

労務行政eラーニング 無料トライアル

検索

https://www.rosei.jp/store/e_learning/trial



第1章 管理職が身につけておくべき問題解決力とは？

- ① これからの時代に求められる「本当の問題解決力」
- ② 問題を構造化して捉える
- ③ 問題を解決する

第2章 問題の発見力・分析力・解決力を身につける

ケース1（現場マネジメント編）：～通販会社お客様サービスセンター新任課長の初日【ワーク・解説】

- ① 情報収集力 ② 問題発見力 ③ 問題分析力 ④ 対策立案力
- ⑤ 意思決定力 ⑥ 方針立案力 ⑦ 計画立案力 ⑧ 業務統制力

ケース2（組織変革リーダー編）：～お客様サービス再構築に向けた取り組み【ワーク・解説】

- ① 構造的課題把握力 ② 戦略方針構想力 ③ 横断施策展開力 ④ 業務推進統制力

第3章 問題解決力を養うためにできること

- ① ケーススタディを振り返る
- ② マネジメントプロセスを習慣化する

◆コース内容イメージ

VUCAの時代に求められる問題解決

いつものやり方？
前提条件の妥当性？

問題を再定義

今まで捉えていたことは
異なる問題が重要だとわかる

ひょっとすると、今まで問題と捉えていたことが実は本質的な問題ではなく、

ケースに登場する架空の人物になりきって、問題解決に取り組む

STEP 1 動画を視聴してあなたがどのような状況に置かれているか理解する

STEP 2 「断片情報」で置かれている状況への理解を深める

STEP 3 情報を基に「ワークシート」の設問に対して、考えを書き込む

STEP 4 解説動画を見ながら、「ワークシート」の記入内容を振り返り「セルフチェックシート」を確認しながら自己採点する

複雑な状況でも冷静に判断できる力を高めていきます。

設問3：横断施策展開力

「誰が」「何を」「どの順番で行い」「どの部門をどう動かすのか」まで具体化する

重点課題

商品・交換および配送状況に関する顧客体験の再設計

SNSの投稿
問い合わせ履歴
返品・交換件数

顧客がどこで迷い、不安を感じているのかを把握する

顧客がどこで迷い、不安を感じているのかを把握する必要があります。

料金（受講期間：2カ月）

eラーニングの各コースの受講者を足しあげた合計受講者数が99人以下の場合は料金表①の「1人あたりの料金」となり、100人以上の場合は、料金表②の人数の範囲に応じて定額となります。

※同時接続可能人数に制限(受講者数の10%程度)がございます。
※本サービスの利用に必要な通信回線等の費用はお客様のご負担となります。
※企業・団体でご利用の場合、受講の管理者となる人事・総務のご担当者の方を設定いただく必要がございますが、受講管理者(1人分)の料金はかかりません。
※労務行政eラーニングでは、エスエイティティー株式会社の学習管理システム「学び〜と」を使用しています。受講に必要な動作環境は弊社HPをご確認ください。

eラーニングかんたん料金シミュレーション
https://www.rosei.jp/store/e_learning/simulation



労務行政eラーニングコース一覧
https://www.rosei.jp/store/e_learning



料金表①1～99人まで

合計受講者数	料 金
1～99人	受講者1人あたり 4,900円 (税込 5,390円)

料金表②100人以上

合計受講者数	料 金
100～199人	500,000円 (税込 550,000円)
200～299人	650,000円 (税込 715,000円)
300～399人	750,000円 (税込 825,000円)
400～499人	800,000円 (税込 880,000円)
500～999人	1,000,000円 (税込 1,100,000円)
1,000～1,999人	1,200,000円 (税込 1,320,000円)
2,000～2,999人	1,350,000円 (税込 1,485,000円)
3,000～3,999人	1,500,000円 (税込 1,650,000円)
4,000～4,999人	1,600,000円 (税込 1,760,000円)

複数名での利用をご検討の際は、

まずは**無料トライアル**をご利用ください。

労務行政eラーニング 無料トライアル 検索

https://www.rosei.jp/store/e_learning/trial



■お問い合わせは



株式会社**労務行政** eラーニング事業部

TEL 03-3491-1320 URL <https://www.rosei.jp/>