

研修タイトル

取引先・上司との信頼関係構築に欠かせない

問題解決思考

大谷 更生（おおたに こうせい）
大谷更生総合研究所合同会社 代表社員
問題整理の専門家



■ 研修受講効果

問題解決を妨げる三大原因『決められない』『動けない』『続かない』を解消、上司に依存することなくスピーディーに問題を解決するコツが習得できる。

①なぜ決められないのか：最適な解決策が見つけれない

本研修の演習『最適解を見つける 7 つの質問』に取り組むことで、全ての関係者が納得する解決策を見つけることができる。

②なぜ動けないのか：何から先に手をつけたらよいか判断できない

本研修の演習『仕事の優先順位を決める 2 つの軸』に取り組むことで優先順位が明確になり、問題解決に向けて迷わず行動できる。

③なぜ続かないのか：問題の本質がわからない

本研修の演習『問題の本質をつかむ 5 つの質問』に取り組むことで問題の本質を素早く把握でき、最後までブレることなく問題解決に向けた取り組みを続けられるようになる。

■ 研修内容

所要時間…120 分～1 日

1.問題とは

1) 問題の定義

問題とは、期待する結果と現実の差

2) 問題解決の基本三原則

①問題を明らかにする ②原因を明らかにする ③解決策を明らかにする

3) 問題解決の確率を上げるために

①問題の原点を思い出す 2 つの質問

★それは何のため？ ★それは誰のため？

②どうやって優先順位をつけるか？

仕事の優先順位を決める 2 つの軸『緊急』『重要』

③2 つのリスク対策

予防対策 / 発生時対策

④使ってはいけない言葉…想定外

4) 3 つの問題タイプ

①原状回復型 ②潜在問題予防型 ③理想追求型

最初にやるべきこと

問題タイプの認識を相手と合わせる

5) 問題発生原因の3タイプ

- ①「思い込み」タイプ ②「ボケ」タイプ ③「ドジ」タイプ

2.今すぐ使える問題解決5つの秘訣

1) 問題の本質をつかむ秘訣

問題の本質をつかむ5つの質問

キーワード『具体化』『感情』

2) 5回のなぜ

やってはいけない「相手を責める」

3) 問題解決の4ステップ…PDCAサイクル

4) 3つのシナリオ

- ①最悪 ②最高 ③現実

5) 最適解を見つける秘訣

最適解を見つける7つの質問

ポイント：最悪の状態とは？

大切なこと：①一つに絞らない ②一人でやらない

3.自立型問題解決思考

自立型姿勢とは

いかなる環境・条件の中においても自らの能力と可能性を最大限に発揮して道を切り開いていこうとする姿勢

1) 問題と向き合う姿勢

自立型：相手のよさを伸ばす

- ①自己依存 ②自己管理 ③自己責任 ④自己評価 ⑤他者支援

依存型：相手を枠にはめる

- ①他者依存 ②他者管理 ③他者責任 ④他者評価 ⑤自己利益

自立型と依存型の違い

不満がない⇔不満を探す

自分との競争⇔他人との競争

2) 他者と向き合う姿勢

- ①見本 ②信頼 ③支援

3) 自立型問題解決発想

プラス受信の三原則

- ①客観的 ②好意的 ③機会的

起きたことが問題ではなくどう捉えるかが本当の問題である

最後に

■ 講師プロフィール

大谷 更生（おおたに こうせい）

大谷更生総合研究所合同会社：代表社員、問題整理の専門家

新潟県出身。明治大学商学部卒業後、KDDI でシステムエンジニアとして勤務後に独立。問題整理の専門家として、総勢数百名の大規模システム開発経験で培った問題解決手法や仕事のダンドリ、売れ続ける仕組み構築に関するノウハウ提供やアドバイスを行っている。

2005 年システムアナリスト（現 IT ストラテジスト）合格



講師登壇回数 344 回 ※2017 年 3 月時点

主なテーマ>>

- ◆信頼関係を構築する問題解決思考
- ◆お客さまに選ばれるチラシ作成セミナー
- ◆仕事の効率を 33.1%アップするダンドリ術
- ◆若手社員のやる気を引き出す報連相 3 つのコツ
- ◆専門用語を使わない簡単ロジカルシンキング
- ◆商談がスムーズになる名刺作成術
- ◆また会いたくなる 60 秒自己紹介作成講座
- ◆強みをお金に変える売れる仕組みの作り方

登壇先>>

岩内商工会議所：北海道、帯広商工会議所：北海道、青森商工会議所：青森、つがる市商工会：青森、八戸商工会議所：青森、角田市商工会：宮城、長井商工会議所：山形、福島商工会議所：福島、須賀川商工会議所：福島、いわき商工会議所：福島、新潟商工会議所：新潟、加茂商工会議所：新潟、白根商工会：新潟、宇都宮商工会議所：栃木、伊勢崎商工会議所：群馬、高崎商工会議所：群馬、太田商工会議所：群馬、桐生商工会議所：群馬、常総市商工会：茨城、さいたま商工会議所：埼玉、茂原商工会議所：千葉、鋸南町商工会：千葉、館山商工会議所：千葉、東京商工会議所足立支部、二宮町商工会：神奈川、横須賀商工会議所：神奈川、松崎町商工会：静岡、小矢部市商工会：富山、高岡商工会議所：富山、下諏訪商工会議所：長野、駒ヶ根商工会議所：長野、土岐商工会議所：岐阜、蒲郡商工会議所：愛知、弥富市商工会：愛知、鳴海商工会：愛知、東海商工会議所：愛知、大治町商工会：愛知、伊勢商工会議所：三重、勝山商工会議所：福井、湖南市商工会：滋賀、浅井商工会：滋賀、紀州有田商工会議所：和歌山、井原商工会議所：岡山、児島商工会議所：岡山、出雲商工会議所：島根、土佐清水商工会議所：高知、和木町商工会：山口、岩国西商工会：山口、やましろ商工会：山口、佐世保商工会議所：長崎、別府商工会議所：大分、佐伯商工会議所：大分、秋田南法人会：秋田、石巻法人会：宮城、福島法人会：福島、郡山法人会：福島、いわき法人会：福島、新潟県経営者協会、上野法人会：東京、横浜南法人会：神奈川、川越法人会：埼玉、静岡法人会：静岡、相模原市産業振興財団：神奈川、福井県経営者協会、日本石材産業協会埼玉県支部、大妻女子大学など（順不同、敬称略）

著書>>

- ◆情報整理術（秀和システム）
- ◆3年後のあなたが後悔しないために今すぐやるべきこと（明日香出版社）
- ◆取引先・上司の信頼を獲得する報連相 27 のコツ（日本マネージメント・リサーチ）

