

第2章

問題発見・問題解決能力

【指導時間】

	指導時間
1 問題発見のプロセス	5分
2 問題解決能力	40分
事例課題1・2の中で1つ	(30)
3 第2章のまとめ	5分

【指導のねらい】

ここでは、問題発見の意欲を持ち、それを解決するための情報収集・分析力の重要性、問題解決のステップを学ぶことにより、企画へ発展させるための問題解決能力を身につけさせる。

1 問題発見のプロセス

【指導のポイント】

常に問題意識を持って、仕事と取り組むことが最も重要であることを理解させる。

【進め方】（指導時間：5分）

以下の点を説明する。

- ① 問題発見力のある人が伸びていく人である。問題発見・解決力を身につけるためには、日頃から問題意識を持って仕事と取り組まなければならない。
- ② 問題を解決するための情報収集と分析力を身につけることが重要である。

2 問題解決能力

【指導のポイント】

問題発見から解決までの流れが分かるように説明する。

【進め方】（指導時間：10分）

（1）問題解決のプロセス（4分）

- ① 問題解決のプロセスについて、テキストの図2-1を使って以下の点を説明する。
 - ・問題解決の流れを理解し、それぞれの段階に必要な能力を身につけることが重要である。
- ② 自分の頭で考え自分の意見を持つ習慣をつけることが重要である。

（2）問題解決意欲（3分）

- ① 問題を解決するためには、問題解決に向けた意欲を持つことが重要である。
- ② 問題解決意欲は、好奇心を持って仕事と取り組む姿勢、仕事の範囲を広げる意欲から生まれてくる。

（3）問題解決から企画開発へ（3分）

- ① 小さな問題でも、それを解決することによって自信が生まれる。
- ② 問題解決能力を高めることは、新たな企画を生み出すことにつながっていく。
- ③ 問題を解決するだけでなく、それを企画へとつなげることも重要である。

事例課題（2つの中で1つを取り上げる。）

事例課題1 「苦情への対応」

【指導のねらい】

問題解決能力を発揮する上において基本的に必要な「自立心、自己主張」をテーマに、自分の頭で考え「自分の意見」を持ち、また問題から改善策を提案できる力を身につけることをねらいとする。

【指導のポイント】

ここでは、苦情処理の基本を身につけると共に「自分の意見を持つ、自己主張をする」ということが重要であるので、B子の対応や苦情処理について自分の意見をどれだけ積極的に発言しているかに注意しながら議論を促す。

【進め方】（指導時間：30分）

- ① 事例課題を読み理解させる。（5分）
- ② 問題点と解決策について議論させる。（10分）

B子の対応について、その問題点と対策、また苦情処理の基本について議論させる。
- ③ グループごとに発表させる。（10分）
- ④ 解説する。（5分）

発表の内容から、接客の基本と苦情処理の基本を身につけているかどうかをみる。

「B子の問題点」

- ・ チーフとしての自分の立場に対する自覚があったか。
- ・ 状況判断は、的確であったか。
- ・ 顧客の心理状態を考えているか。

「苦情処理の基本」

- ・ 顧客の状況や気持ちを考えて行動することが大切である。
- ・ 自分の役割を把握し責任を持って対応することが重要である。
- ・ 苦情処理を単なるクレームと捉えず、問題の改善にまでつなげなければならない。

事例課題2 「アルバイトが辞める。」

【指導のねらい】

「問題解決の分析」をテーマにケーススタディする。問題の原因を現象だけでなくその背景にまで踏み込んで分析することによって、根本的な解決につながっていくことを理解させる。

【指導のポイント】

問題点は常に1つではない。たくさんある問題点から最も優先すべき課題、すぐに解決できる課題等を見つけだすことが重要となる。そのためには、問題の根本にある原因まで踏み込んで考えることの大切さを理解させる。

【進め方】（指導時間30分）

- ① 事例を読んで内容を理解させる。（5分）
- ② 「アルバイトが辞める原因」と解決策について話し合う。（10分）
その際、元になる問題の共通項を見つけだし分類した上で、問題点を整理し、優先順位をつけるよう指導する。
- ③ グループごとに発表させる（10分）
- ④ 標準解答に沿って説明する。（5分）

【標準解答】

問題点

- ・ 職場でのコミュニケーションが悪い。
- ・ 仕事がスムーズにできない。
- ・ アルバイトを仕事仲間として扱う態度に欠ける。
- ・ 大量の仕事を突然与えるなど、計画的に仕事をしていない。
- ・ 仕事に必要な情報を与えていない。

解決策の順序

- ① 職場における仕事の基本マナーの再確認
- ② アルバイトなどの非正規社員を働く仲間として捉える意識変革
- ③ 仕事の計画化・作業のシステム化の徹底

問題の原因と解決のしやすさを考え、何を優先させるのかを理解させる。

ここでは、職場の意識変革、作業システムの再構築などが解決策としてあげられるが、取り組みやすいものから発表されているかを見る。

3 第2章のまとめ（指導時間5分）

ここでは、問題発見・問題解決力について学んだ。これらをまとめると、次のようになる。

（1）問題発見のプロセス

- ・問題発見・解決力は、仕事に必要な基本的な能力である。
- ・常に情報を収集する、分析するという姿勢が問題発見につながる。
- ・問題を現象から発見するのではなく、予測するという力をつけることが重要である。

（2）問題解決能力

- ・問題を発見し解決することが仕事を発展させる。問題発見力が仕事をする上での基礎となる。
- ・問題を解決するためには、問題解決に向けた意欲を持つことが重要である。
- ・問題を解決するだけでなく、それを企画へとつなげることが重要である。