

事例：アフラック・ハートフル・サービス株式会社様

# 「指導員の思考力を高め業務の効率化を図る」

事例：アフラック・ハートフル・サービス株式会社様（アメリカンファミリー生命保険会社（アフラック）特例子会社）

- ▶ アフラック・ハートフル・サービス株式会社様（以下、AHS）にて「指導員向け『ビジネス思考力研修』」を開催
- ▶ AHSでは、知的障がい者を中心に障がい者雇用を推進しており、障がい者社員（チャレンジ社員）ごとに指導員を配置、また指導員全員が障害者職業生活相談員の資格を取得し、サポート力の向上に努めている
- ▶ これまでは上記指導員制度を中心とした定着支援に努めてきたが、今後は更なる業務推進力向上のために、指導員全員を対象とした本研修を開催した

## 課題意識

- ▶ 特例子会社としての性質上、これまでは障がい者のサポートやケアなどの教育訓練の機会を充実させてきた
- ▶ また、指導員の採用にあたっては、大学で福祉学などを専攻してきた方、また福祉施設などからの中途採用が中心であったため、ビジネスを推進するための基本的な「思考力」に関しては、個々人の努力によるものが大きかった
- ▶ 今後、AHSを更に推進するためにも指導員一人ひとりが自ら考え、更なる主体性を求められることから、その基礎となる「思考力」強化に特化したプログラムを開催した

## アプローチ

- ▶ これまで「ロジカルシンキング」や「論理的思考力」といった教育の機会を得ることが少ない方々が対象であったため、以下三点を研修の狙いとして、ミニケース・演習を中心としたプログラム構成とした
  - ① ビジネスにおける『正解のない』問題に対して、自分の頭で具体的 / 実行可能な『答え』を出す心構えを持つ
  - ② 『答え』を出すにあたって必要な知識・スキルを理解する
  - ③ 「翌日から、使ってみたくなる」マインドに変化する

## POINT !

- ① 「福祉の視点」に加え「ビジネスの視点」も取り入れ、**業務を捉え直すための「思考力」の向上**を目指した
- ② **ミニケースや演習を中心としたプログラム構成**により、改めて「思考」することの利点と改善点を見出した
- ③ 日常業務だけではなくプライベートにも関連して考えることにより**継続的に学ぶためのフレームを学習**した



# 『指導員向け「ビジネス思考力」』プログラム

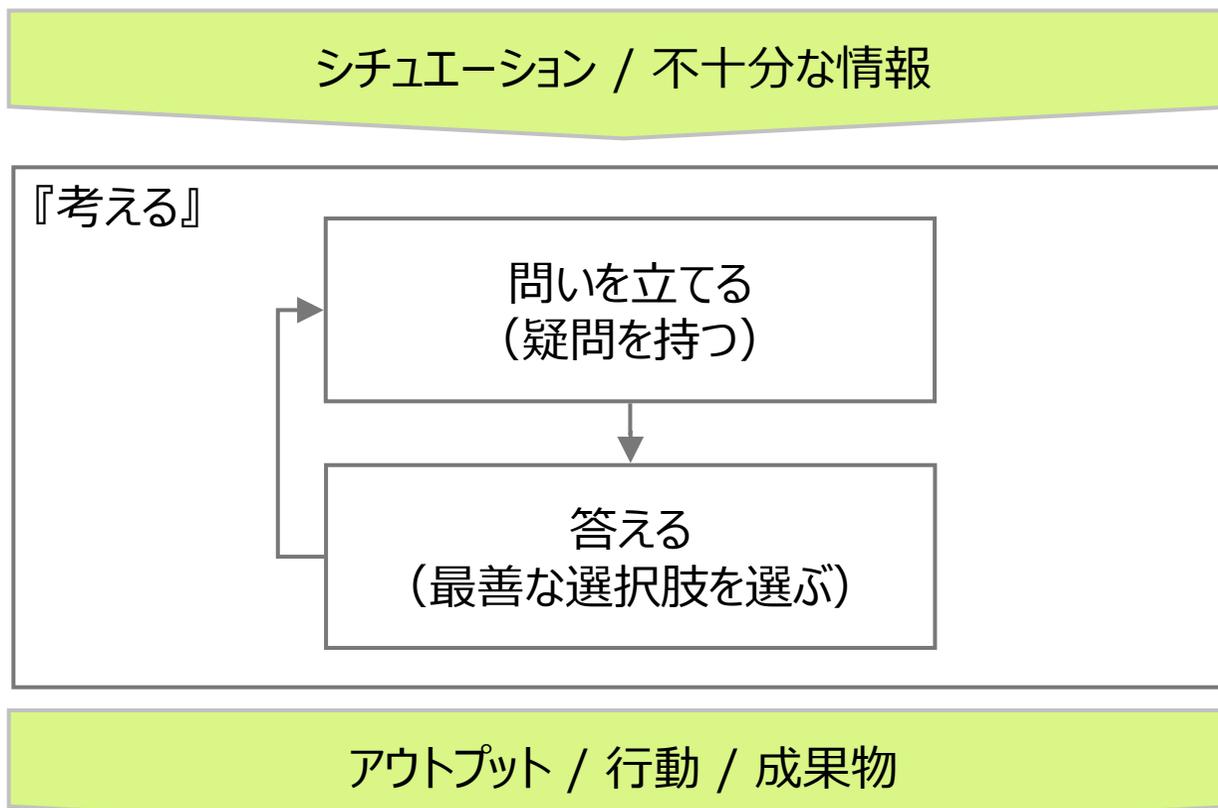
- 「正解のない問い」に対して、自分なりに答えを出し続けていくための「心構え / スキル」について確認する
- 「考えているようで考えていないこと」に気づき、「考えられるようになるために実践すべきこと」を学ぶ

DAY1	
AM	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>イントロダクション</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 本日の目的、講師紹介・自己紹介</li><li>- スタートアップワーク ~ 自分の頭で考える人 / 考えない人</li></ul></li><li>■ <b>ビジネスにおける『考える力』とは？</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 考えていないことで、起きてしまっていること</li><li>- 「考えているようで、考えていない」ことは？</li><li>- 思考停止のワナ (セルフチェック)</li></ul></li><li>■ <b>「考える」前に「気づく」(講義&amp;演習)</b><ul style="list-style-type: none"><li>- この人は、次は何を言うか？ (発散⇔収束)</li><li>- この人は、なぜ怒っているのでしょうか？ (発散⇔収束)</li></ul></li></ul>
PM	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>自分の頭で考える / “問い”を立てる (講義&amp;演習)</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 原因追究力 / なぜそれが起こったのか？</li><li>- 意味抽出力 / それはどういうことか？</li><li>- 想像力 / どうすればいいのか？</li><li>- 仮説構築力 / どのような場面で活用していいのか？</li></ul></li><li>■ <b>仕事の中で、「考える力」を発揮する</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 仕事の中で活かす「考える力」</li><li>- 「考える力」を駆使して、「G-PDCA」サイクルを回す</li><li>- サイクルを回すために必要なPoint</li></ul></li><li>■ <b>振り返り&amp;まとめ</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 本日学んだこと、今後に向けて</li><li>- Q&amp;A、まとめ</li></ul></li></ul>



# 本プログラムにおける『考える』ことの捉え方

- 研修では、シチュエーション/不十分な情報が与えられた際においても、適切に考え、アウトプットすることができる“考える力”を養う
- 考えるとは、「問いを立てる」→「答える」の繰り返しであることを理解するだけでなく、効果的に「問いを立てる」ための4つの力と「答える」ためのテクニックについて、演習を通じ実践的に学ぶ





# アンケート結果（評点結果/フリーコメント）

## ■ 評点結果

※受講者17名、1～5までの5段階評価、1が最も評価が低く、5が最も評価が高い

設問	結果（平均※）
1. 本研修の有益度はいかがでしたか	4.94
2. 本研修の理解度はいかがでしたか	4.59
3. 講師の講義やフィードバックはわかりやすかったですか	5.00
4. テキスト・ワークシート類は適切でしたか	4.76

## ■ フリーコメント結果（抜粋）

- 1日の研修でしたが時間が短く感じるとても充実した内容でした。演習の中で実体験として自分の思考のクセを体感することが出来ました。
- 自分の考え方のクセが明確になった。仕事で活かせることが多かった。
- 「考える」コツが知れた。職場の方とも意見交換ができたこと。
- 仕事、プライベートにおいて必要な「考え方」「問題解決の方法」を学ぶことができたから
- 新しい視点、気付かされたことが多かった。最近もやっとして話す場がなかったので、そんな話も会社の仲間とできてよかった。
- いろいろなビジネス本などにも書かれており、知っていることも実際に考えてみることで大きな違いを感じました。
- 知識として知るだけでなく、ワークを通して実際に体験・経験することができた為。



# 本研修の評価と今後の方向性

## 本研修の目的

1. ビジネスにおける『正解のない』問題に対して、自分の頭で具体的 / 実行可能な『答え』を出す心構えを持つ
2. 『答え』を出すにあたって必要な知識・スキルを理解する
3. 「翌日から、使ってみたくなる」マインドに変化する

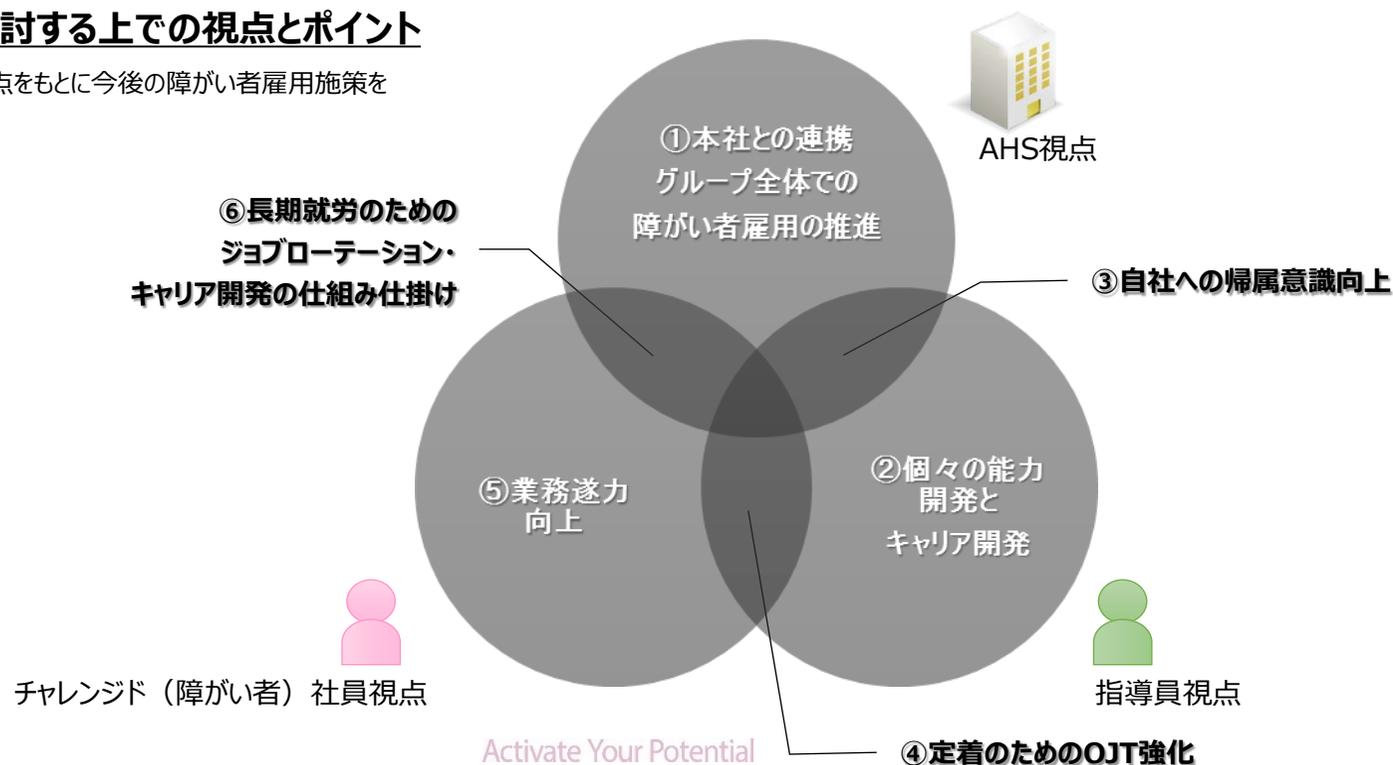


## 評価と今後の展開

- 本研修では、基本的な知識のスキルの理解と興味・関心を持つことを目的とした。アンケートの結果や講師所感からも本研修の目的は達成できた
- しかし、今後、本研修の対象者である指導員の方々の担う役割は非常に大きく、中長期的な視点での人材開発、能力開発が必要になる

## 今後の展開を検討する上での視点とポイント

- AHSでは、右記視点をもとに今後の障がい者雇用施策を検討している





NANAIRO

# 株式会社NANAIRO会社概要

## これからの障がい者雇用は人材の確保から 人材が活躍できる組織作りに

NANAIROは、企業における障がい者雇用推進を人材開発と組織開発（雇用/リテンション/人材育成/制度・業務設計/組織風土醸成等）、双方の視点からトータルアプローチで支援いたします。ダイバーシティ&インクルージョンの観点から個々の障がいと持ち味・能力特性を積極的に業務と組織に活かし、戦略的な経営力向上に繋げてゆくソリューションを提供します。

## NANAIROのマーケットリーダーシップ

障がいのある社員を含む全ての社員の



サービス領域	NANAIRO診断	コンサルティング	教育研修	人材紹介・定着支援
	障害のある社員が活躍する組織はどのような組織であるべきか？そのあるべき姿に向けて現在の組織の状態を把握します。	障がい者雇用が推進するためのレバレッジポイントを見出し、組織のあるべき道筋、課題の解決策を描きます。	経営・管理職・配属先部署、また、障がいのある社員向など課題を解決する上でキーパーソンに向けた教育研修の機会を提供します。	就労移行支援事業所などの専門機関とのネットワークによりその組織に適した人材の紹介と定着に向けたフォローを行います。
	現状把握・効果測定	課題設定・仕組み作り	啓発・スキルアップ	適切なアサインメント・定着

社名	株式会社NANAIRO（英文表記 NANAIRO, Inc.）
URL	www.sevencolors.co.jp
所在地	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー7F
TEL・FAX	TEL：03-5793-3126 FAX：03-5793-3127
事業内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法人向けの障がい者雇用支援コンサルティング並びにアドバイザー業務（障がい者雇用方針・計画策定、人事・教育制度構築等）</li> <li>2. 法人向け障がい者雇用に関する公開セミナーの企画・運営</li> <li>3. 障がい者を中心とした人材紹介サービス（有料職業紹介事業許可番号 13-コ-307279）</li> <li>4. NANAIRO診断(障がい者雇用組織活性化診断)の企画・運営</li> <li>5. その他、障がい者の就労支援に関する法人向け、トータルソリューションサービスの提供</li> </ol>
設立年月日	2015年（平成27年）4月1日
役員構成	代表取締役社長 白砂 祐幸 取締役 高橋 稔 取締役 横小路 力 監査役 山崎 教世
アドバイザー	秦 政



CELM  
GROUP

可能性が動き出す

**Activate Your Potential**

