

KT

**Kepner
Tregoe**

Troubleshooting Simulation

- Basic -

トラブルシューティングシミュレーション ～ Basic ～

ケプナー・トリゴアのトラブルシューティングシミュレーション Basic ワークショップは、実際に手を動かすことで学んでいきます。基礎的なケプナー・トリゴアの問題解決法を知り、現実に近いケーススタディを何度も練習することで実務適用のスキルを身につけます。

効果

解決にかかる時間の削減

顧客からの問い合わせに対して、効率よく問題解決を始め、精度の高い情報を素早く集めながら、最も可能性の高い想定原因を見つける方法を知ることによって問題解決にかかる時間を改善します。

顧客満足度の向上

効果的な状況の把握と調査を行うスキルを向上させ、顧客満足度を高めます。

サービスプロセスの効果的な改善

効果的な問題解決手法に必要な情報収集と記述法を学びます。そうすることで、無駄な質問や混乱を無くし、問題解決にかかる総時間を短縮し、作業の質を上げてチームの士気を高めます。

習得できるスキル

- ✓ 顧客の抱える問題を定義、明確にして解決に向けたアクションに優先順位をつけられる
- ✓ 効率的な問題解決に必要な重要な情報を得るための核心をつく質問ができる
- ✓ 次のステップに進むために問題を正確に描写し、文書として記述できる
- ✓ 何が効果的で、何が効果的でないかを比較し、問題解決に重要なポイントを知ることができる
- ✓ 事実に基づき可能性のある想定原因を評価しながら最も可能性の高い想定原因を見つけることができる

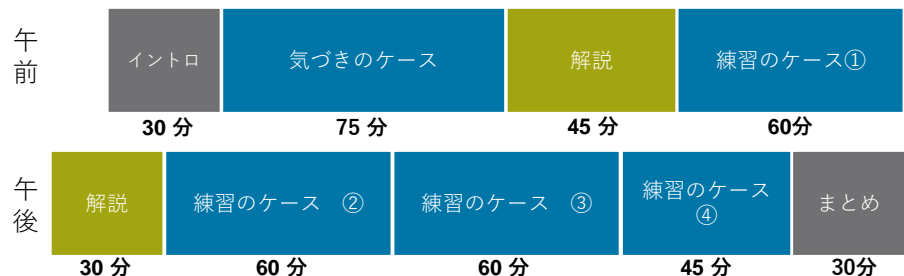
ワークショップ概要

実践的な演習型学習法

1日で要領よく問題解決の概念を理解し、学んだものをシミュレーションゲームを通して現実に近いケースに適用するスキルを得ます。

スキル習得が進む中で、より難しいシナリオが用意され、プレッシャーの中で素早く解決する力が試されます。ゲームを通じて学ぶスタイルで、チームワークを楽しく学べます！

コースアウトライン例



対象受講者： 説計・製造・サービス・IT関係のエンジニア、技術職

事前受講： 必要なし

期間： 1日