



仕事のできる社員が増えれば、社員の行動がみちがえる!!

仕事のできる人の「行動」を、見える化してみませんか？

(「コンピテンシー研修」のお勧め)



①

### 「行動」

そもそもコンピテンシーって？

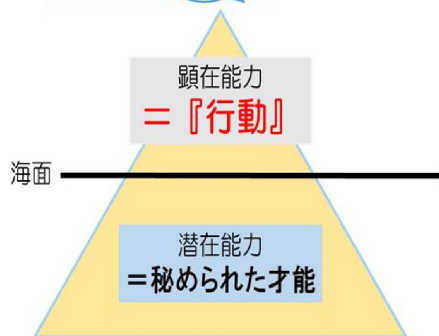
- × 秘められた才能を開花させる(潜在能力)
- ⇒いつになるのか、待ってられない!!

《事例》 ○ 行動を、超具体的に見える化(顕在能力)  
 「目標達成への執着」

キャンペーンでは、期間中1台でも売れた部署に再度時間を作ってPRをし、サイズ違いや予備ツールの受注をしている。

「プレゼンテーション力」

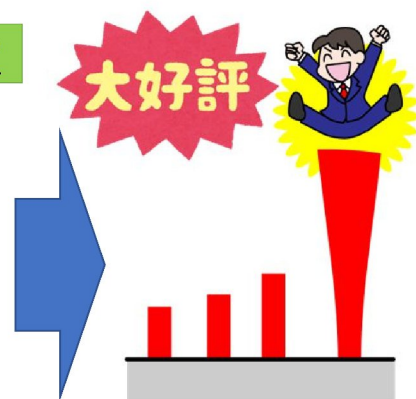
自前の「製品ファイル」を使い、紙芝居方式で話を進める。その際、1つの学術説明は30秒で切り上げる



### ② 「目的と効果」

どんな良いことがあるの？

- ①社員の全体の行動の質を高める ⇒個人が変わる
- ②ノウハウ、コツの共有化をはかる ⇒みんなが変わる
- ③行動評価基準の明確化をはかる ⇒お客様に伝わる



### ③ 「考え方」

どうして、そんなことができるの？

#### 【従来型マニュアル】

<従来の考え方>

『標準者』

にスポットを当てる



#### 【コンピテンシー】

<コンピテンシーの考え方>

『仕事のできる人』

にスポットを当てる



#### 『目標人物設定法』

社内超エース〇〇さんの行動をインタビューして、書き出し、自分と比較してみる

社内に、エースがいない・・・

じゃあ、皆で「仕事のできる人」を設定しましょうw

100% OK

## ④ 「簡便法」

作り方は、簡単で便利！

**選ぶ**

75枚のコンピテンシーカードから、5枚選んだら・・・



**書く**

超具体的に、行動を5つ書き出して・・・



**まとめる**

良いものをピックアップして、5つにまとめ上げる



**A01 冷静さ**  
困難な状況にあっても、落ち着いて物事に動じない

<代表的な行動>  
○トラブルに出会っても、たまたまに対応策を提示する  
○クレームに対して、うろたえたり、パニックにならない

<行き過ぎると...>  
● 冷淡な人

**B01 行動志向**  
準備不足でも、まずは行動している

<代表的な行動>  
○ 必ず実行し、やりながら考えベストなものに近づける  
○ 好機を見過さない

<行き過ぎると...>  
● 準備・分析を怠る

**C01 親密性/ユーモア**  
親しみやすく話しやすい  
ポジティブなユーモアのセンスがある

<代表的な行動>  
○ 他人に対して、温かい感想が良く、やさしい  
○ 適宜におもしろく、ユーモアをもって周囲の緊張を和らげる

<行き過ぎると...>  
● 顧客とお友達感覚で接する

二〜四か月間

## ⑤ 「習慣化」

どうやって、行動をマスターするの？

お手伝いします！



おすすめ！持ち歩く

机の上に

PC画面に

毎日ちょっとを  
ちょっと、ちょっと。

・・・冊子にして、日々ケータイする

・・・パウチ加工にして

・・・PCの待ち受け画面に

・ミーティングで  
・朝礼で  
・隙間時間で

五か月目で

## ⑥ 「共有化」

マスターできたか、確認してみよう！

【人事の三本柱】



お互いにお互いを評価し合って、到達度合いを確認してみよう！

〈さらにステップUP〉

⇒ 来年以降も、続けてみる

・・・年を追う毎に、ブラッシュアップ

⇒ 行動力UPの研修

・・・ベテラン、ミドル、新人等

⇒ 人事制度導入

・・・行動から成果評価まで

### 360° 社内アンケート

項目	実施	結果	改善
1 誠実さ	2.247 (3)	2.247 (3)	2.247 (3)
2 機敏性	3.3 (4)	3.3 (4)	3.3 (4)
3 行動志向	3.323 (4)	3.323 (4)	3.323 (4)
4 自己改革(改善)	2.2 (2)	2.2 (2)	2.2 (2)
5 チャレンジ性	2.3 (4)	2.3 (4)	2.3 (4)
6 目標達成への執着	3.3 (4)	3.3 (4)	3.3 (4)
7 プレゼンテーション力	3.323 (4)	3.323 (4)	3.323 (4)
8 異文化交流力	2.247 (3)	2.247 (3)	2.247 (3)
9 顧客満足力	3.3 (4)	3.3 (4)	3.3 (4)
10 ムードメーカー性	4.4 (4)	4.4 (4)	4.4 (4)
11 問題解決/トラブル処理	2.247 (3)	2.247 (3)	2.247 (3)
12 理念/方針の共有	2.3 (4)	2.3 (4)	2.3 (4)
13 コミュニケーションの充実	3.323 (4)	3.323 (4)	3.323 (4)
14 目標・途中・結果	3.347 (4)	3.347 (4)	3.347 (4)
15 目標の管理および評価	3.323 (4)	3.323 (4)	3.323 (4)

コンピテンシー導入  
アドバイザー  
特定社会保険労務士  
安田 順

Mail [ysd@sr-yasuda.com](mailto:ysd@sr-yasuda.com)

☎ 048(864)0023

