

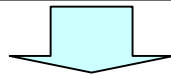
第1章 報告の気構え

I 『報告』のねらい;

活動内容について報告することにより…

- 1) 決定者・協力者の理解を得て
- 2) 必要な意見をもらい
- 3) 活動への参画をしてもらい

的確にスピーディーに問題解決を行う



そのためには

<3つの品質を考える>

- ①内容の品質
- ②資料の品質
- ③発表の品質

自分が言いたい事を

相手が聞きたいポイントで

簡潔に発表する

II 3つの品質;

1. 内容の品質

1) 今回の発表テーマの検証;

- ①上位資格への登用判断に見合うテーマか?
- ②テーマの大きさ、質はどうか?

<ー口メモ>

テーマは…

「〇〇の△△の××について」

と取り上げるのがコツ

2) 内容の検証;

①期待される資質に合致する内容か?

ア) その内容は自分ならではの話か?

イ) 下位資格者でもやれる(やれた)内容、レベルになっていないか?

ウ) 活動の中のポイントを3項目簡潔に言ってみよ。

エ) 1ランク上の(資格)活動の話が好ましいが…

2. 資料の品質

1) 『流れ』の検証;

タイトル・キーワードを追っていくと
活動・改善の『流れ』を感じるか？

2) 『気配り』の検証;

- ①段落・メリハリは良いか？
- ②専門用語の羅列になっていないか？
- ③専門用語の不用意な使い方・表現はないか？

3) レイアウト・構成の検証;

スクリーンに映した時に『文字・表・グラフ』の
全体のバランスはどうか？

4) PRするポイントの検証;

- ①どこを一番PRしたいのか、明確か？
- ②『セールスポイント』が盛り込まれているか。
- ③『流れ』の『クライマックス』はどこか？

5) 簡潔・明瞭の検証;

『長々文』を読ませられるのは苦痛となる。

6) わかりやすさの検証;

第三者が即興で説明できるレベル。

『良い』
『悪い』



の両方を持ち合わせている

<一ロメモ>

言いたい事を簡潔に
聞きたい事を明瞭に・・・
「三角法」の話にする
台形話・長方形話はしないこと

<一ロメモ>

流れの中で・・・
「自分がやったことは何か」
自信をもってPRすること

<一ロメモ>

表・グラフからわかったこと・・・
「3ポイント簡条書き」
主語・述語で簡潔に表現すること

3. 発表の品質

1) 好感の持たれる場面づくり;

- ①『身だしなみ』の点検はあたりまえ。
- ②『入・退室』をちょっと考えよ。
- ③場面に合った『態度・声・表情』か？
→TPOを考えよ『やり過ぎ』『不自然さ』がないか？
- ④資料の棒読み(発表・表現)は苦痛。自分の言葉をうまく織り交ぜる。

2) 聞き手が今日のお客様;

聞き手の反応を意識せよ・・・聞き手は『わがまま』と思え

<一ロメモ>

自分(聞き手)が理解できないことは相手(発表者)が悪いと錯覚する



相手に(聞き手)に理解させる発表・説明能力を要する

3) 最後の締めくくり;

最後の締めくくりを大事にせよ。
ちょっとした決意等、次に期待感を感じさせる締めくくりとせよ。

Ⅲ 発表時・面接時10のポイント;

このチェックポイントが全てではありませんが、セルフチェックしてください

1. 発表内容について

No	チェック内容	自己チェック
1	テーマは『名は体をあらわして』いるか	
2	テーマ選定の背景・位置づけは明確か * 全社の動き(会社の重点目標・方針)及び工場・部方針との関連 * 『部分的』な改善ではなく工場・部門全体の業績に寄与していること	
3	『自分ならではの』活動内容になっているか * 部門間の連携や初めての試み等、ダイナミックな活動であること	
4	『光りもの(一番強調したいこと)』が入っているか	
5	目標は達成しているか * もし未達の場合にはその原因を明確に示し、対策と目標達成の読み切りができていること	
6	各部門の専門用語の羅列は避けているか * どうしても必要な時は『注釈; ○○の意味』をつける気配りをする	

2. 発表方法について

No	チェック内容	自己チェック
1	自信を持った態度で堂々と発表すること	
2	ダラダラと読み上げるのではなくメリハリをつけること	
3	時には聞き手に目を向ける事	
4	『光りもの(一番強調したいこと)』が入っているか	
5	質問には余分な前置きをせず聞かれたことに対して結論を答えてから補足説明をすること	

最後に...

発表内容もさることながら、態度・前向きな姿勢・期待感 等全体のバランスや印象も必要

第2章 問題解決11ステップ活用による上手な報告の仕方・資料のまとめ方

ステップ	項目	内容のポイント	資料作成のコツ	発表のコツ	時間配分
0	(活動テーマの決定) <目的> 発表内容の結論・目的を聞き手に印象付ける	①テーマは目的的に書く 『〇〇の△△の××について』等 悪い例: ◇ ** 課の改善活動の推進 ◇ ** ラインのレイアウトの改善 良い例: ◇ ** ラインの製造原価低減 ◇ ** 商品設計リードタイム短縮	①指定書式を使う ②表紙にはページ番号入れない ③テーマはゴシックで大きく書く ④その報告内容により・・・ メインテーマ・サブテーマ又は併記。最も印象に残る書き方。 *名は体を現しているか!!	** 部 ** 課の ** です。 『〇〇の△△の××』 について報告します。 ご指導よろしくお願ひします。 (この第一印象が最重要!!)	1
0	(職場紹介) <目的> 活動内容についての理解を得やすくする為の補足をする	①自分の環境について示す 渦巻く(困難な)環境の中、精力的に活動していることを示す	①取り扱い商品・量 ②販売地域・拠点配置 ③担当業務の位置づけ (機能組織図等) *切り貼りで要点をクロスアップ*	発表に先立ちまして私の職場について紹介します。 *** この中で私は ** を担当し活動を展開中です。	
1	問題点の取り上げ <目的> これから報告する内容が重要なものであることを示す	①方針との関連を明確にする ②テーマ選定の背景を明確にする	①会社の重点目標・方針 ②上長方針との関連 ③市場の動向 ④過去の反省(経営数値グラフ等) *切り貼りで要点をクロスアップ*	それでは本題に入ります。 先ずテーマ選定の背景ですが・・・ *** 以上の背景より***を 取り上げました。	1
2	問題解決の組織化と目標値の設定 <目的> 部門間協働で推進していることを示す	①活動の5W1H明確にする	①管理グラフ等 ◇BM・TMと目標線 ◇実績の異常値には風船とばす ◇『よい』の矢印 ②実行計画 ◇実施項目・担当・納期 *概要がわかる程度*	目標・納期は ** とし・・・ 関係部門協働で ** の計画 で実施いたしました。	
3	現状分析 <目的> 重点問題をデータで絞り込んだことを示す	①良いものと悪いものの差を見る (バラツキに着目する考え方)	①パレート図展開 ②ヒストグラム ③その他グラフ *3段展開して絞込み*	まず過去のデータを徹底的に 分析し ** が問題の重点で あることを発見しました・・・	2
4	観察による現物・現象解析 <目的> 絞った問題点について現場で忠実に観察したことを示す	①三現主義で観察する	①絵・写真 ②チェックシート解析結果 *文字は少なく *わかったことを簡条書き*	よってこの重点問題について 現場で現物を確認することに しました。	
5	サブテーマの決定と 数量化・納期・目標の決定 <目的> 的確にサブテーマを決定したことを示す	①メインテーマの効果につなげる 為には解決のスピードを上げる	①絵・写真 ②チェックシート解析結果 ③(特性要因図) ④方策系統図 <メモ> ◇ステップ5～8について	その結果 ** が問題である ことがわかったのでこれを サブテーマとして活動を展開 しました。	
6	現場解析(要因解析) <目的> 関係者との協働で充分に意見を交換していることを示す	①この段階ではじめて原因を考える (関係者の主観を入れる) ②原因と思われるものについて 調査シート等で記録し検証する ③4Mで整理するとわかりやすい	実際の活動ではサブテーマに ついて何回もPDCAをまわすが 紙面制限の都合もあるので たとえば・・・ イ) 2次展開をサブテーマ 3次展開を方策 として方策系統図で示す ロ) その中の対策を2事例 程度具体的に説明する ハ) その他の対策について も簡条書きで項目・効果が わかる様にする といった工夫をする	次に関係者の協力を得・・・ ** について意見を聞いた ところ(調査シートで調査した ところ) ** と ** が原因と 判断できました。	4
7	対策案の収集 <目的> 関係者との協働で充分に意見を交換していることを示す	①関係者よりなるべく多くの意見を 聞く(ブレインストーミング等)		よって、これらについて対策案 を募り優先順位をつけて実施 することにしました。	
8	対策案の選定と実施 <目的> 関係者との協働で充分に意見を交換していることを示す	①優先順位をつけて実行する 実行可能性・経済性(コスト)・ 創造性・独創性・迅速性等で評価し 優先順位をつけて1つつつ順番に に実施し効果を見る		これがその対策(方策)系統 図です。 この中で ** と ** の対策に ついて改善事例を報告します。	
9	効果の確認 <目的> 対策後のフォローを確実に 行っていることを示す	①効果を確認する	①対策項目毎に効果を明確にする ②サブテーマと同じメジャーで確認 ③メインテーマの目標に対する効果も 確認する *最後に金額換算で確認する*	よって、これらについて対策案 を募り優先順位をつけて実施 することにしました。 これがその対策(方策)系統 図です。 この中で ** と ** の対策に ついて改善事例を報告します。 以下その他の対策についても 実施しそれぞれ ** の効果を 得ることができました。	
10	標準化 (歯止め・再発防止) <目的> 対策後の歯止めを確実に 行っていることを示す	①標準化して横展開する	①絵標準等の切り貼り ②現場のボカよけ治具の写真 ③教育実施の場面 *"やった"ということが わかる程度で良い*	以上の活動によりサブテーマ に対して ** の効果が上がり その結果メインテーマについて ** の実績を得、目標達成 することができました。 金額換算で ** の効果です。	2
11	やり方のよかった点・ 悪かった点の反省 <目的> 反省を次の改善に活か す構えが充分である ことを示す。	①結果の反省をする ②PDCAのまわし方の反省をする ③今後の抱負なども加える	①ダラダラ書かない ②要点を主語・述語で簡条書き *期待できる人材であることを PRする*	最後に・・・ 今回の活動を通じて ①良かった点は ** ②反省点は ** これを次の活動に活かします。 また今後の抱負として ** に取組んでいきます。	
*	(報告終了の挨拶)	①ご指導をいただく姿勢で1礼する		以上で報告を終わります。 ご指導よろしくお願ひします。	

ステップ	項目	内容のポイント	資料作成のコツ	発表のコツ	資料	時間配分
0	(活動テーマの決定) <目的> 発表内容の結論・目的を聞き手に印象付ける	①テーマは目的的に書く 『〇〇の△△の××について』等 悪い例; ◇**支店の改善活動の推進 ◇**拠点の整備の改善 良い例; ◇**新製品の粗利改善 ◇**拠点の整備による売上10%の向上 ◇**Aランク販工店〇〇の獲得	①指定書式を使う ②表紙にはページ番号入れない ③テーマはゴシックで大きく書く ④その報告内容により・・・ メインテーマ・サブテーマ又は併記。最も印象に残る書き方。 *名は体を現しているか!!	**支店**課の**です。 『〇〇の△△の××』 について報告します。 ご指導よろしく願います。 (この第一印象が最重要!!)	表紙	1
0	(職場紹介) <目的> 活動内容についての理解を得やすくする為の補足をします	①自分の環境について示す 渦巻く(困難な)環境の中、精力的に活動していることを示す 今期の変更事項、人員の増減、業務の負荷、異動(勤続・現職場)年数、スキルレベル、新体制の方向性	①取り扱い商品・量 ②販売地域・拠点配置 ③担当業務の位置づけ(機能組織図等) ④社内の戦力と配置状況 *切り貼りで要点をクロスアップ	発表に先立ちまして私の職場について紹介します。 *** この中で私は**を担当し 活動を展開中です。	組織図 エリア拠点図	
1	問題点の取り上げ <目的> これから報告する内容が重要なものであることを示す	①方針との関連を明確にする ②テーマ選定の背景を明確にする	①会社の重点目標・方針 ②上長方針との関連 ③市場の動向 ④過去の反省(経営数値グラフ等) *切り貼りで要点をクロスアップ	それでは本題に入ります。 先ずテーマ選定の背景ですが・・・ *** 以上の背景より***テーマ・課題を取り上げました。	年度方針書 年度反省書	2
2-1	問題解決の組織化と目標値の設定 <目的> 部門間協力で推進していることを示す	①活動の5W1H明確にする ・業績推移(売上、粗利、経常、1人当売上経常) ・商品別推移(売上貢献成長率、利益分析本数、新商品、オリジナル商品) ・商圏分析(総需要、競合)	①管理グラフ等 ◇BM・TMと目標線 ◇実績の異常値には風船とばす ◇『よい』の矢印 ②実行計画 ◇実施項目・担当・納期 *概要がわかる程度	目標・納期は**とし・・・ 関係部門協力で**の計画で実施いたしました。	重点管理グラフ	
2-2	現状分析 <目的> 重点問題をデータで絞り込んだことを示す 観察による現場・現象解析 <目的> 絞った問題点についてお客様の現場で忠実に観察・調査したことを示す	①良いものと悪いものの差を見る(バラツキに着目する考え方) ・店頭シェア推移とレントゲングラフより得る先状況を把握する ・前年割れ上位10社の分析	①パレート図展開 ②ヒストグラム ③その他グラフ(レントゲングラフ) ④販売店エリア戦略マトリックス *3段展開して絞込み などの層別 *文字は少なく *わかったことを箇条書き	まず過去のデータを徹底的に分析し**が問題の重点であることを発見しました・・・ よってこの重点問題について三現主義でお客様の現場で確認することになりました。 その結果**が問題であることがわかったのでこれをサブテーマとして活動を展開しました。	業績分析 レントゲングラフ CPMマトリックス図 商品別売上グラフ バブルチャートグラフ (得意先別売上前年比粗利率)	4
3	サブテーマの決定と数量化・納期・目標の決定 <目的> 的確にサブテーマを決定したことを示す	①メインテーマの効果につなげる為には解決のスピードを上げる	①絵・写真 ②チェックシート解析結果 ③(特性要因図) ④方策系統図 <ローメモ> ◇ステップ3～7について 実際の活動ではサブテーマについて何回もPDCAをまわすが紙面制限の都合もあるのでたとえば・・・ イ)2次展開をサブテーマ3次展開を方策として方策系統図で示す ロ)その中の対策を2事例程度具体的に説明する ハ)その他の対策についても箇条書きで項目・効果がわかる様にする といった工夫をする ※週ミーティング、月例会議で進捗を見る	次に関係者の協力を得・・・ **について意見を聞いたところ(調査シートで調査したところ)**と**が原因と判断できました。 (実際に得意先を訪問し、営業活動の中で原因を分析する) よって、これらについて対策案を募り優先順位をつけて実施することになりました。 これがその対策(方策)系統図です。 この中で**と**の対策について改善事例を報告します。 以下その他の対策についても実施しそれぞれ**の効果をj得ることができました。	今期方針書	
4	現場解析(要因解析) <目的> 関係者との協力で十分に意見を交換していることを示す	①この段階ではじめて原因を考える(関係者の主観を入れる) ②原因と思われるものについて調査シート等で記録し検証する ③4M法的に整理するとわかりやすい(支店、得意先、商品、シール)			実行計画書	
5	対策案の収集 <目的> 関係者との協力で十分に意見を交換していることを示す	①関係者よりなるべく多くの意見を聞く(ブレインストーミング等) ・これまでの成功・失敗事例を加味する ・重点顧客について顧客別にシェアアップ戦術(方策)をつくる			実施状況と結果(方針管理フォローシート)	
6	対策案の選定と実施 <目的> 関係者との協力で十分に意見を交換していることを示す	①優先順位をつけて実行する 実行可能性・経済性(コスト)・創造性・独創性・迅速性等で評価し優先順位をつけて1つずつ順番に実施し効果を見る			総合評価 重点管理グラフ	
7	効果の確認 <目的> 対策後のフォローを確実にしていることを示す	①効果を確認する 有形効果 無形効果 波及効果	①対策項目毎に効果を明確にする ②サブテーマと同じメジャーで確認 ③メインテーマの目標に対する効果も確認する *最後に金額換算で確認する	以上の活動によりサブテーマに対して**の効果が上がりその結果メインテーマについて**の実績を得、目標達成することができました。 金額換算で**の効果です。		
8	標準化(歯止め・再発防止) <目的> 対策後の歯止めを確実にしていることを示す	①標準化して横展開する	①絵標準等の切り貼り ②現場の販促企画ツールの写真 ③教育実施の場面 *"やった"ということがわかる程度で良い	対策内容が今後も継続できるように**についてルール化合わせて横展開を実施しました。 ・セール販売企画の仕組み ・新製品一発上げの仕組み	標準書 手順書	3
9	やり方のよかった点・悪かった点の反省 <目的> 反省を次の改善に活かす構えが充分であることを示す。	①結果の反省をする ②PDCAのまわし方の反省をする ③今後の抱負・課題なども加える	①ダラダラ書かない ②要点を主語・述語で箇条書き *期待できる人材であることをPRする	最後に・・・ 今回の活動を通じて ①良かった点は** ②反省点は** これを次の活動に活かします。 また今後の抱負・課題として**に取組んでいきます。	未達成項目CA表 来期の方針書	
*	(報告終了の挨拶) (質疑・診断を受ける)	①ご指導をいただく姿勢で1礼する		以上で報告を終わります。 ご指導よろしく願います。		

問題解決11ステップ活用による上手な報告の仕方・資料のまとめ方

営業間接部門編

ステップ	項目	内容のポイント	資料作成のコツ	発表のコツ	時間配分
0	(活動テーマの決定) <目的> 発表内容の結論・目的を聞き手に印象付ける	①テーマは目的的に書く 『〇〇の△△の××について』等 悪い例; ◇ ** 支店の改善活動の推進 ◇ ** 拠点の整備の改善 良い例; ◇ ** 新製品の粗利改善 ◇ ** 拠点の整備による売上10%の向上 ◇ ** Aランク販工店〇〇の獲得	①指定書式を使う ②表紙にはページ番号入れない ③テーマはゴシックで大きく書く ④その報告内容により・・・ メインテーマ・サブテーマ又は併記。最も印象に残る書き方。 *名は体を現しているか!!	** 支店 ** 課の ** です。 『〇〇の△△の××』 について報告します。 ご指導よろしくお願ひします。 (この第一印象が最重要!!)	1
0	(職場紹介) <目的> 活動内容についての理解を得やすくする為の補足を要する	①自分の環境について示す 渦巻く(困難な)環境の中、精力的に活動していることを示す 今期の変更事項、人員の増減、業務の負荷、異動(勤続・現職場)年数、スキルレベル、新体制の方向性	①取り扱い商品・量 ②販売地域・拠点配置 ③担当業務の位置づけ(機能組織図等) ④社内の戦力と配置状況 *切り貼りで要点をクロスアップ	発表に先立ちまして私の職場について紹介します。 *** この中で私は ** を担当し 活動を展開中です。	
1	問題点の取り上げ <目的> これから報告する内容が重要なものであることを示す	①方針との関連を明確にする ②テーマ選定の背景を明確にする	①会社の重点目標・方針 ②上長方針との関連 ③市場の動向 ④過去の反省(経営数値グラフ等) *切り貼りで要点をクロスアップ	それでは本題に入ります。 先ずテーマ選定の背景ですが・・・ *** 以上の背景より *** テーマ・課題を取り上げました。	1
2-1	問題解決の組織化と目標値の設定 <目的> 部門間協力で推進していることを示す	①活動の5W1H明確にする ・業績推移(売上、粗利、経常、1人当売上経常) ・商品別推移(売上貢献成長率、利益分析本数、新商品、オリジナル商品) ・商圏分析(総需要、競合)	①管理グラフ等 ◇BM・TMと目標線 ◇実績の異常値には風船とばす ◇『よい』の矢印 ②実行計画 ◇実施項目・担当・納期 *概要がわかる程度	目標・納期は ** とし・・・ 関係部門協力で ** の計画で実施いたしました。	
2-2	現状分析 <目的> 重点問題をデータで絞り込んだことを示す 観察による現場・現象解析 <目的> 絞った問題点についてお客様の現場で忠実に観察・調査したことを示す	①良いものと悪いものの差を見る(バラツキに着目する考え方) ・店頭シェア推移とレントゲングラフより得る先状況を把握する ・前年割れ上位10社の分析	①パレート図展開 ②ヒストグラム ③その他グラフ(レントゲングラフ) ④販売店エリア戦略マトリックス *3段展開して絞込み などの層別 *文字は少なく *わかったことを箇条書き	まず過去のデータを徹底的に分析し ** が問題の重点であることを発見しました・・・ よってこの重点問題について三現主義でお客様の現場で確認することにしました。 その結果 ** が問題であることがわかったのでこれをサブテーマとして活動を展開しました。	2
3	サブテーマの決定と数量化・納期・目標の決定 <目的> 的確にサブテーマを決定したことを示す	①メインテーマの効果につなげる為には解決のスピードを上げる	①絵・写真 ②チェックシート解析結果 ③(特性要因図) ④方策系統図 <ローメモ> ◇ステップ5～8について 実際の活動ではサブテーマについて何回もPDCAをまわすが紙面制限の都合もあるのでたとえば・・・ イ)2次展開をサブテーマ3次展開を方策として方策系統図で示す ロ)その中の対策を2事例程度具体的に説明する ハ)その他の対策についても箇条書きで項目・効果がわかる様にする といった工夫をする	次に関係者の協力を得・・・ ** について意見を聞いたところ(調査シートで調査したところ) ** と ** が原因と判断できました。 (実際に得意先を訪問し、営業活動の中で原因を分析する) よって、これらについて対策案を募り優先順位をつけて実施することになりました。 これがその対策(方策)系統図です。 この中で ** と ** の対策について改善事例を報告します。 以下その他の対策についても実施しそれぞれ ** の効果を得ることができました。	4
4	現場解析(要因解析) <目的> 関係者との協力で十分に意見を交換していることを示す	①この段階ではじめて原因を考える(関係者の主観を入れる) ②原因と思われるものについて調査シート等で記録し検証する ③4M法で整理するとわかりやすい(支店、得意先、商品、シール)			
5	対策案の収集 <目的> 関係者との協力で十分に意見を交換していることを示す	①関係者よりなるべく多くの意見を聞く(ブレインストーミング等) ・これまでの成功・失敗事例を加味する ・重点顧客について顧客別にシェアアップ戦術(方策)をつくる			
6	対策案の選定と実施 <目的> 関係者との協力で十分に意見を交換していることを示す	①優先順位をつけて実行する 実行可能性・経済性(コスト)・創造性・独創性・迅速性等で評価し優先順位をつけて1つずつ順番に実施し効果を見る			
7	効果の確認 <目的> 対策後のフォローを確実にしていることを示す	①効果を確認する 有形効果 無形効果 波及効果	①対策項目毎に効果を明確にする ②サブテーマと同じメジャーで確認 ③メインテーマの目標に対する効果も確認する *最後に金額換算で確認する	以上の活動によりサブテーマに対して ** の効果が上がりその結果メインテーマについて ** の実績を得、目標達成することができました。 金額換算で ** の効果です。	
8	標準化(歯止め・再発防止) <目的> 対策後の歯止めを確実にしていることを示す	①標準化して横展開する	①絵標準等の切り貼り ②現場の販促企画ツールの写真 ③教育実施の場面 *"やった"ということがわかる程度で良い	対策内容が今後も継続できるように ** についてルール化合わせて横展開を実施しました。	2
9	やり方のよかった点・悪かった点の反省 <目的> 反省を次の改善に活かす構えが充分であることを示す。	①結果の反省をする ②PDCAのまわし方の反省をする ③今後の抱負・課題なども加える	①ダラダラ書かない ②要点を主語・述語で箇条書き *期待できる人材であることをPRする	最後に・・・ 今回の活動を通じて ①良かった点は ** ②反省点は ** これを次の活動に活かします。 また今後の抱負・課題として ** に取組んでいきます。	
*	(報告終了の挨拶) (質疑・診断を受ける)	①ご指導をいただく姿勢で1礼する		以上で報告を終わります。 ご指導よろしくお願ひします。	