

問題発見・解決研修



クリエイトキャリア 代表

寺下 薫 氏

ブース紹介

ブースでは、問題解決スキルを習得するための4つのステップのうちの第1ステップ「関心を持つ」、第2ステップ「問題を特定する」の一部を実施致し、実際の研修を体感して頂きます。個別相談会では、研修内容や進め方、人材育成の方法に関するご質問などに対応させて頂きます。

講師紹介 寺下 薫 氏



外資系企業では、数多くのコンタクトセンターの立ち上げ、立て直しに従事。200名のスタッフを抱える大型のコンタクトセンターの責任者も経験。その後、Yahoo! JAPAN に入社。入社後は、北九州センターの立ち上げや社長の指示で1.5日で200席のクレーム対応部署を立ち上げなどに従事。その後、人財育成部門の責任者として、7年近くに渡り社員の人材育成に従事。2012年からソフトバンクユニバーシティで、問題解決に関する授業を担当し、抽選必死の人気授業となる。2013年から問題解決養成塾をヤフー内で立ち上げ、外部の企業にも門戸を開いて、若手社員を育成している（2022年度現在、71社231名卒業）。2014年コンタクトセンターアワード2014リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞。2015年に北九州市から依頼を受け、コンタクトセンター協議会の講師にも就任。2017年にIT協会のカスタマーサポート表彰制度審査委員に就任し、2018年秋からサイバー大学でも授業を受け持つ。その後、人事に異動になり、約1,500名の管理職の育成、新卒530名の育成に従事。2019年にクリエイトキャリア起業し、独立。2022年、コールセンター業界初のYouTube大学「CC-University」を開設し、コースディレクターを担当。現在は、研修や講演、執筆、コンサルティングなどを中心に活動をしている。

キャリアコンサルタント（国家資格）

タイムスケジュール

第1回：13:30～13:50（プレゼン）+13:50～14:30（個別相談会）

第2回：14:30～14:50（プレゼン）+14:50～15:30（個別相談会）

第3回：15:30～15:50（プレゼン）+15:50～16:30（個別相談会）

その他

【著書】

「世界一速い問題解決」(SBクリエイティブ)

※タイ、中国、台湾、ベトナムの4カ国で翻訳本が出ております。

「実は、仕事で困ったことがあります」(大和書房)

【メディア】

・東洋経済ONLINE

「部下のメンタル壊す「危険な上司たち」の特徴」

「上司の評価」に不満を持つだけ人の悲しい末路」

<https://toyokeizai.net/list/author/寺下+薫>

・日本経済新聞 「元ヤフーの人材責任者が指南 トラブル解決虎の巻」

<https://style.nikkei.com/article/DGXMZO55034830Q0A130C2000000/>

・教えてGoo 「「俺って怖い？」苦手な上司にそう聞かれたらどうすればいいのか、人材育成のプロに聞いてみた」

<https://oshiete.goo.ne.jp/watch/entry/eeca67d989588cc77687b226c340f8bd/>

・ダ・ヴィンチ 「やるべきことを後回しにしてスケジュールが守れない…優先順位の付け方がわからなくなる…仕事の悩みを周りに相談できないあなたへ」

<https://ddnavi.com/review/594941/a/>

・マイナビニュース 「仕事の"気合い"を入れるには？」

https://news.mynavi.jp/article/business_book-84/