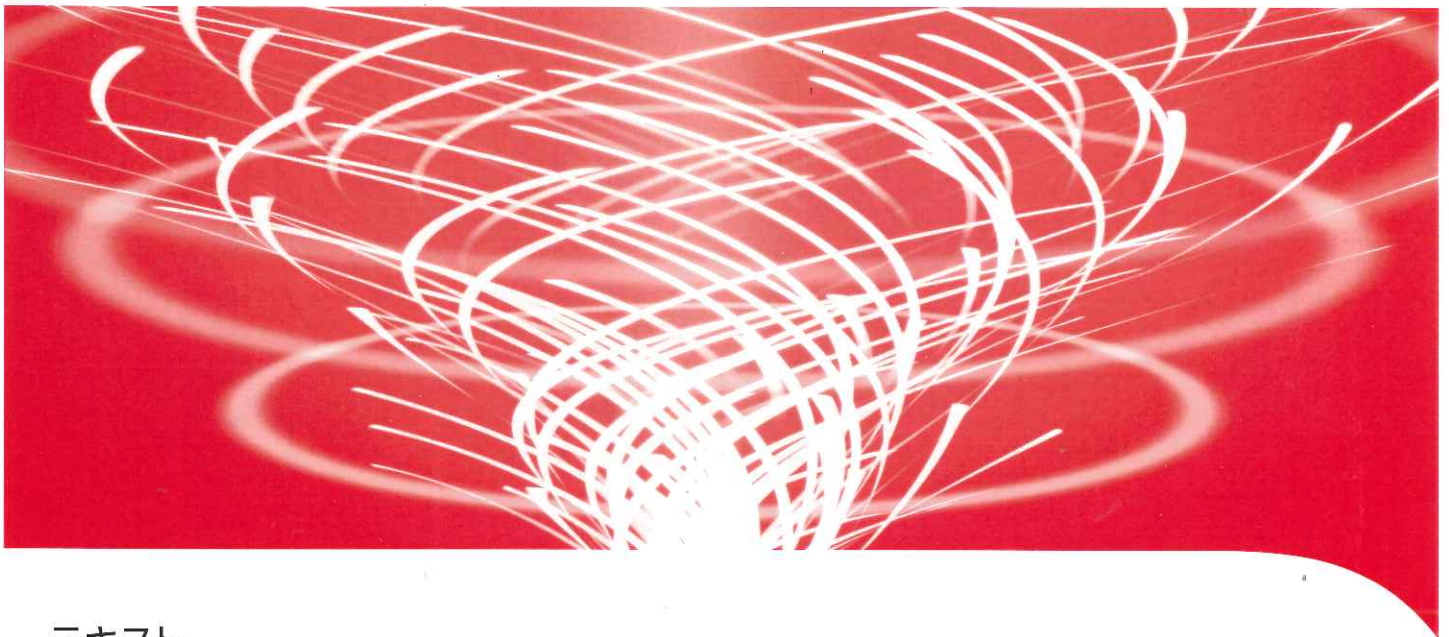


FUJITSU 人材育成・研修サービス  
IT運用事例で学ぶヒューマンスキル  
～ 問題解決、コーチング、ネゴシエーション ～



テキスト

UAW65L1N-04

# 目次

## 第1章 IT運用におけるヒューマンスキルの重要性

1.1 IT運用リーダーに求められるヒューマンスキルとは.....	3
1.2 IT運用に役立つ主なヒューマンスキル.....	4

## 第2章 問題解決に関するヒューマンスキル

2.1 IT運用における問題解決力の重要性.....	7
2.2 問題解決のプロセス.....	10
2.3 問題解決を支える思考法とツール.....	11
2.3.1 仮説思考.....	12
2.3.2 MECE.....	13
2.3.3 ロジックツリー.....	14
2.3.4 マトリックスを用いた解決策の評価.....	17

## 第3章 IT運用チームメンバーの育成に関するヒューマンスキル

3.1 IT運用におけるチームメンバー育成の重要性.....	23
3.2 リーダーシップの重要性とそのあり方.....	24
3.2.1 コーチングとは.....	28
3.2.2 コーチングの実践法.....	29
3.2.3 コーチングの基本スキル.....	30

## 第4章 関係者との調整業務に関するヒューマンスキル

4.1 IT運用における調整業務の重要性.....	39
4.2 ファシリテーションとは.....	40
4.2.1 ファシリテーションの基本スキル.....	42
4.2.2 会議におけるファシリテーションスキルの活用.....	46
4.3 ネゴシエーションとは.....	49
4.3.1 ネゴシエーションの基本.....	51