

## 第25回CSスペシャリスト検定《プロフェッショナルレベル》 実技問題 状況設定書

### ＜事例の概要＞

- (1) 株式会社ライフ・リデザインは、ミドルシニア層を対象とした「人生再設計」プログラム(通信教育)を運用する会社である。厚生労働省のキャリアアップ支援事業の認定事業所にも選定されている。この会社の経営理念は「人にしかできないことに挑んでいく。勇気をもってあきらめずに挑んでいく」である。
- (2) 「ミドルシニアの人生再設計を企業が支援しながら、ミドルシニアの新しい働き方によって生産性を高める」ことを目指して「ライフ・リデザイン支援プログラム」という通信教育を販売、運用している。
- (3) 「ライフ・リデザイン支援プログラム」は、「ライフ・リデザイン スキル育成教育」「キャリアアップ教育」「リスクリング教育」の 3 つの教育で構成されている。受講期間内であれば、これらのすべての教育講座を自由に受講することができる。概要は参照資料に記載のとおりである。
- (4) ライフ・リデザイン支援プログラムは、法人団体等から特定のスキル教育講座の提供を求められた場合には、3 つの教育を単体で通信教育として提供することもできる。
- (5) 多くの企業が人材育成としてミドルシニア層向けの「キャリアアップ」や「キャリアマネジメント」研修に力を入れている状況がある。法人企業からの要望があり、ライフ・リデザイン支援プログラムの中から、「ライフ・リデザイン スキル育成教育」のみを提供しているケースも増えている。
- (6) 「ライフ・リデザイン」という考え方は「人生 100 年時代に向けた人生の再設計」という意味である。したがって通信教育講座のプログラムにある「ライフ・リデザイン スキル」というのは、「人生再設計能力」ということである。
- (7) 法人のお客様からは、「キャリアマネジメントの研修を検討しているが、キャリアという言葉に対する、食わず嫌い傾向が社内にあるので、ライフという言葉が受講者には刺さるのではないか」という意見をいただくことも増えている。人材育成に関する用語の解説では、「キャリアマネジメント」とは、「キャリアの自律」という解釈が適当であり、「生き方に対する自己コントロール力を身に付ける」という意味として理解されている。
- (8) 「キャリアマネジメント」教育を当社の通信教育で実施したいという要望を受けた場合には、当社が目指す「ミドルシニアの人生再設計を企業が支援しながら、ミドルシニアの新しい働き方によって生産性を高める」という人材育成指針をまずは提案する。そのうえで、具体的な提案は、「ライフ・リデザイン支援プログラム」の「ライフ・リデザイン スキル育成教育」である。この教育により「社内・社外、人生において、仕事を創り出す力」を修得していただくことをゴールとして明示する。そのために必要なビジネスコミュニケーションスキルとCSエキスパートのスキル、厚労省が推奨するポータブルスキルなどの修得を育成することを提示する。
- (9) ライフ・リデザイン スキル育成教育は、通信教育だけではなく、「ライフ・リデザイン」を実践し続けている講師が最初の集合研修(オンラインまたは会場での対面)に登壇するプランがある。人生 100 年時代に大事なものは、感情優先ではなく思考力によって体系化したキャリアマネジメントが必要であることを説明する。これにより、会社側が定めた教育では、モチベーションが高まりづらいという問題点を払拭する。

- (10) 教育期間中に、面接を定期的に組み込むこともできる。面談担当者はキャリアカウンセラーであり、少しずつ「キャリアの自律」に向けたマネジメントを受講者の気持ちに寄り添いながら進めていく。
- (11) この会社では「ライフ・リデザイン 法人ご相談センター」を設置している。「お客様のニーズにプロとしての気づき、共感、対話を通して合意形成を進め、納得度の高い対応を行う。お客様の期待を超える問題解決力をご提供する」ことを業務のミッションとして設定している。
- (12) 法人ご相談センターでは、提案の柱をご説明するところまでを行い、提案書や見積書の提出は、法人サービス部門で行う。センターへの入電が15時までの場合には、その日中に法人サービス部門の担当がお客様へ電話連絡をする。

<入電時の状況>

- (1) 入電日 2023年5月11日(木)10時ごろの入電。

<お客様の情報>

- (1) 株式会社CSマテリアル 人材開発部 清水良子(シミズ ヨシコ)様

<応対者のスタンス>

- (1) あなたは法人ご相談センターの担当で、運用マネージャーである。

ご理解のお願い

本事例の主旨は、CS実践力を高め、その実力を確認することです。そのため、人材教育に関する解釈の適正を問うものではないことをご理解の程、お願いいたします。