

ビジネス成功の鍵となる、 「パフォーマンスの上の課題」を見つけ 解決の支援をいたします。

パフォーマンスとは、「**人の言動とその言動の結果起こるもの**」と定義します。

ある仕事上期待されるパフォーマンスに影響する課題は、「**個人の要因**」と「**環境の要因**」に分けられます。

組織が期待する仕事の特性によって、その影響度は異なります。

組織全体のパフォーマンスの改善を考えるためには、どこに課題があるかを確認する必要があります。

1. 個人の要因

パフォーマンスを満たすために人々が持つべき必要のある知識とスキル。また、個人の基本的な特性や健康状況などの要因も含まれます。

人が「パフォーマンス結果」を満たした行動を適切にとるために、新たにマスターしたり学習したりする必要がある事柄をトレーニング課題となります。ある事柄を知らないから、あるいはあるスキルがないために特定の事柄を実行できないから、パフォーマンス結果を満たせないというときの、その「知識」と「スキル」の面におけるギャップがトレーニング課題です。

また、組織のその仕事とマッチしたその個人の能力を支える行動特性のような適性や資質も重要です。

これは、採用課題（又は仕事のモチベーション課題）となる場合があります。モチベーション課題、管理職やリーダーのトレーニング課題や下記の内部環境課題となることが多くあります。

2. 環境の要因

環境にはコントロールできない「**外部環境（市場やお客様事情等）**」と、社内で行き組める「**内部環境（参考下記5つの内部環境要因）**」があります。人々が望ましい言動をきちんととるために、組織の仕組み・システムや仕事のプロセスなど促進要因となるように、効果的に機能するよう組み立てられている必要があります。これが望ましいパフォーマンスを作り出すうえで、仕事を遂行する環境課題です。

こういった環境課題に対して手をうたずに、単にトレーニングだけを実施しても、期待されるパフォーマンス結果は満たされません。当然、その上位概念であるビジネス課題にはまったくインパクトがないわけです。パフォーマンスコンサルタントの第一人者であるジョー・ハレスは、200以上の組織で調査した結果、もっとも多かった課題は「不適切なフィードバック」と発表しています。

■5つの環境課題（内部環境要因） 例：レストランのサービスの場合

1 目的と役割期待の 明確化

（行動の目的と目標の理解）



例：お客様が満足されることが仕事の目的、そのために次回も来ていただけることを目標とする。

2 必要な情報

（行動を起す為の情報）



例：今日のお薦めのメニュー、料理方法のこだわりなどを、厨房から伝えられ、理解している。

3 サポート

（リソースや行動支援プロセス）



例：自分の行動量以上に仕事がある場合、一時的に仲間が助けしてくれる。

4 フィードバック

（行動や結果の振り返り促進）



例：お客様の声（アンケート）や満足度合いを知らされる。又は、確認できる方法を知っている。

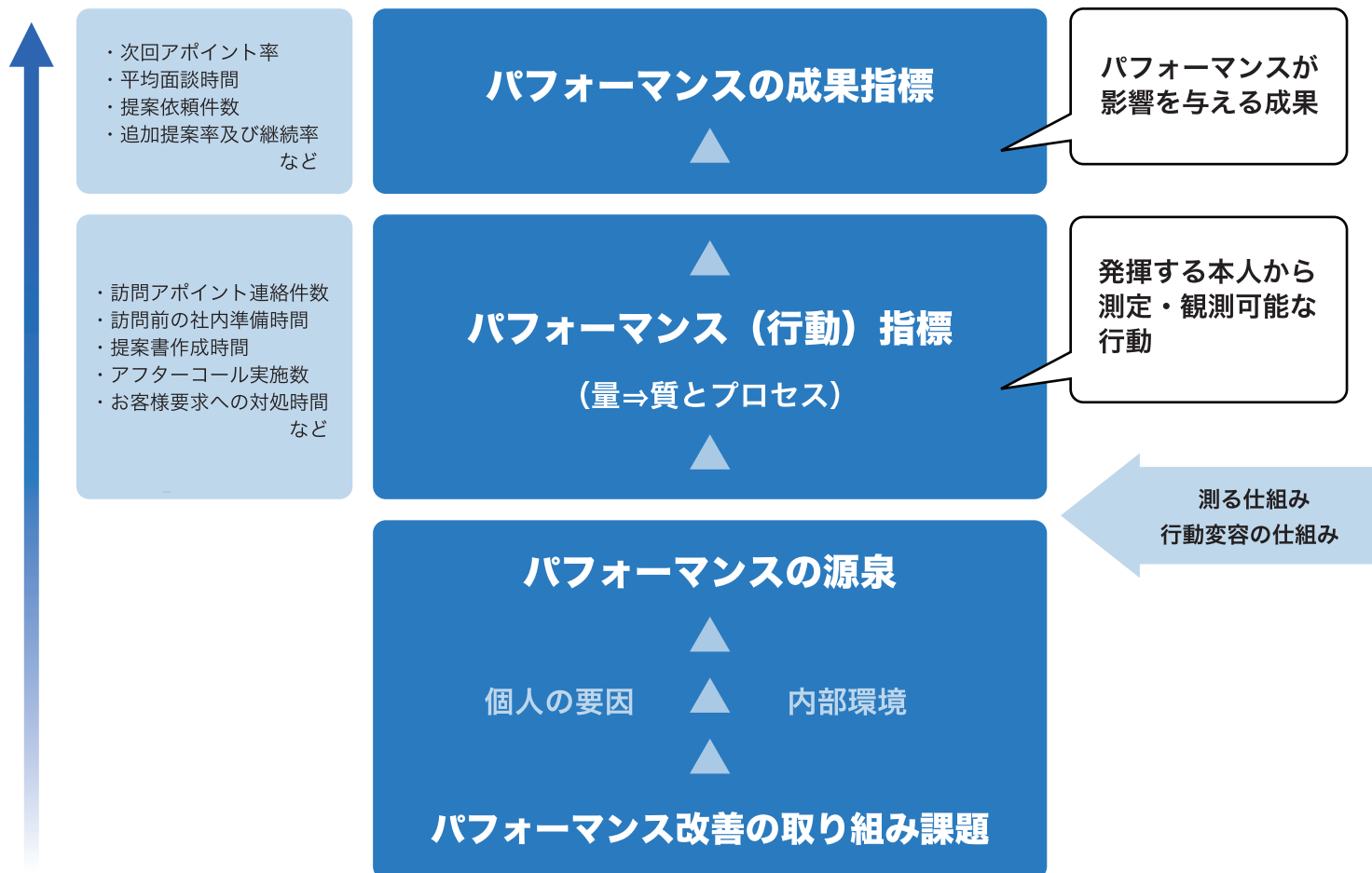
5 インセンティブ

（行動の成果から得られるもの）



例：上司に仕事を褒められる。又は、仕事の結果を表彰される。

「営業力の強化」の場合



■パフォーマンス・アセスメント

パフォーマンス改善課題が、どこにあるかを探索する組織調査

