

A; FD; H# H; =E;
? i ; HK?9; 'C 7D7=; C; DI 'L E HAI >EF'
≠H'
†? i CL Ž

ÿ ÿ ÿ ÿ é



About Kepner-Tregoe

ソフトウェアやテンプレートだけでは問題は解決できません、問題を解決に導くのは優秀な人材です。それはどのような人材でしょうか…?適切な質問を使った情報収集力に長け、迅速に真の原因にたどり着き、事実に基づいて意思決定が出来る人。問題解決にはプレッシャーの中で迅速に自信を持ってアクション出来る「問題解決のリーダー」が必要です。

Leaders in Problem Solving

ケプナー・トリゴは問題解決のリーダーを養成し、組織の問題解決力向上をサポートします。

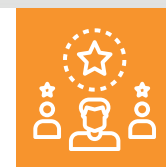
約60年間、ケプナー・トリゴはお客様の問題解決に貢献し続けています。自動車メーカーの何百万ドルものコスト削減、グローバル金融機関のITサービス復旧、アポロ13の地球への帰還…。

ケプナー・トリゴは迅速に問題の根本原因を突き止め、問題解決チームの課題を永続的に対処する為のトレーニングとコンサルティングを提供しています。問題解決における体系立ったアプローチは、お客様のコストを削減しながらITサービスの品質向上に貢献します。



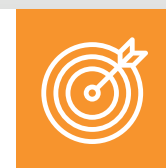
Methodology Focused

(方法論重視)研究成果に基づくケプナー・トリゴの問題解決手法は効果的な手法としてのグローバルスタンダードです。この問題解決手法はベストプラクティスとしてITIL®でも引用されています。



Experienced Consultants

(経験豊富なコンサルタント)問題解決手法のトレーナーとしてだけでなく、豊富な経験をもとにプロジェクトをリードし組織の目的達成までフォローします。



Targeted Results

(目標達成)
具体的な目標達成を実現。
・平均修復時間削減:20~75%
・顧客満足度向上:10~25% etc

What we do

ITサービス・マネジメントおよびテクニカル・サポート・チームはお客様が期待するクリエイティブなサポートを提供するよりも、お客様の問題解決対応に多くの時間を費やしていませんか？再発するインシデントや問題がチームの評判や収益を下げていませんか？

クオリティの高いトレーニングを提供し、IT サービス・マネジメントの組織力強化をサポートします。特定の知識や技術に依存しない汎用性の高いアプローチは、日々進歩し続ける最新の技術に対応可能であり、過去に発生したことがない新たな問題にも対応できます。

IT サービスの安定性を向上させ、品質の高い顧客サービスを提供する事に貢献します。

全てのお客様へ満足頂けるあらゆるソリューションをご用意しています。

1人から参加可能な公開コースや、企業・組織単位で実施するワークショップ。

特定の領域にフォーカスした関連のある複数のトレーニングの実施や、スキルが定着するまでのサポートなど組織単位でのアレンジメントも可能です。

お客様の目標達成にはトレーニング、コンサルティング、プロセス改善と包括的なアプローチを推奨します。課題を共有させて頂き、どのようにサポートできるか是非ご相談ください。



トレーニング(研修)



コンサルティング



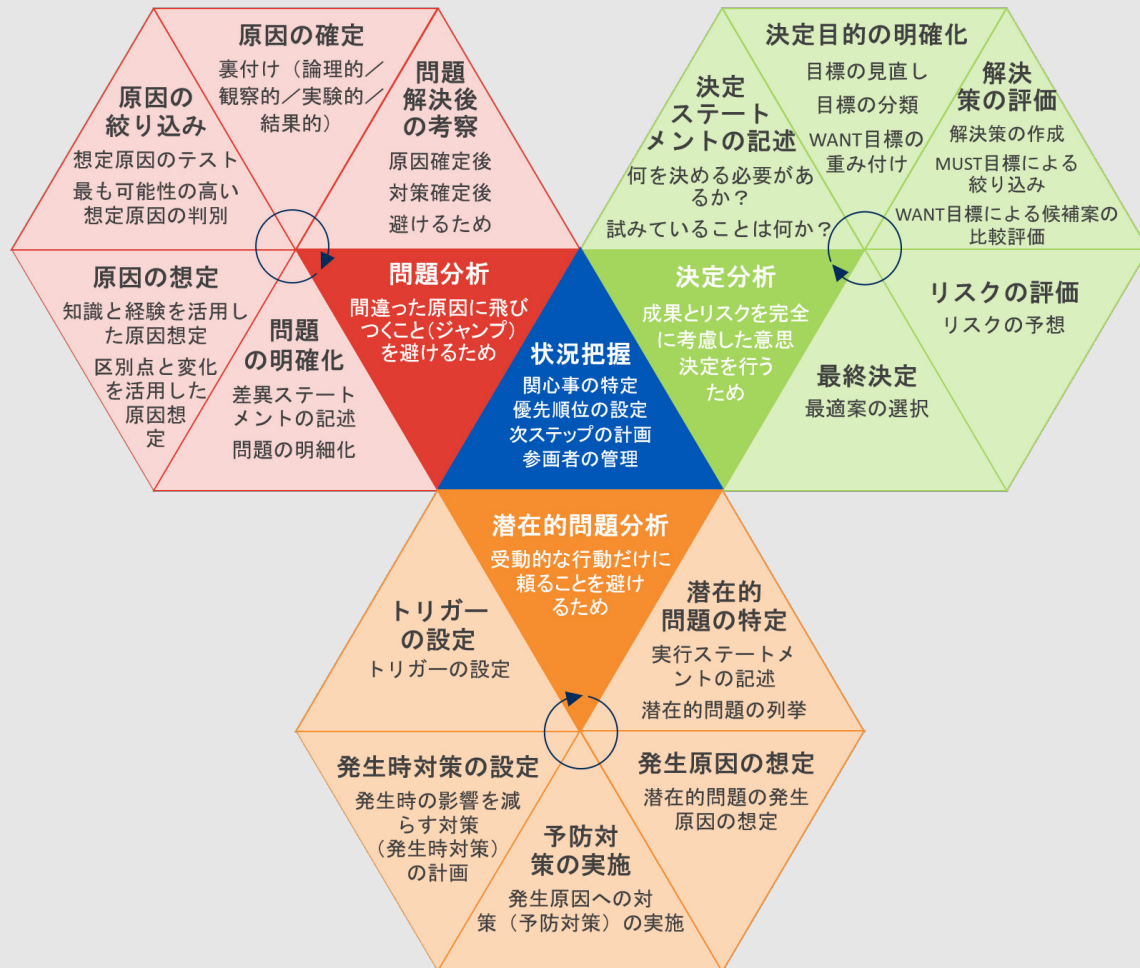
プロセス改善

“最初にトレーニングを実施したチームで優先度1のインシデントが67%削減。
そのインパクトは大きく、全てのチームでトレーニングを施。
全ての地域で高い成果を上げる事が出来ました。”

グローバル金融機関
シニアエグゼクティブ

ITSM Workshop Offerings

私たちはITサービスマネジメントにおける問題解決力向上を目的とし、ワークショップではITIL®に準ずるインシデント管理・問題管理・変更管理と3つのフェーズに対して活用出来る4つのアプローチ方法を提供しています。



Situation Appraisal (状況把握)

状況を把握しビジネスへの影響度を考慮した優先順位を付ける。

Problem Analysis (問題分析)

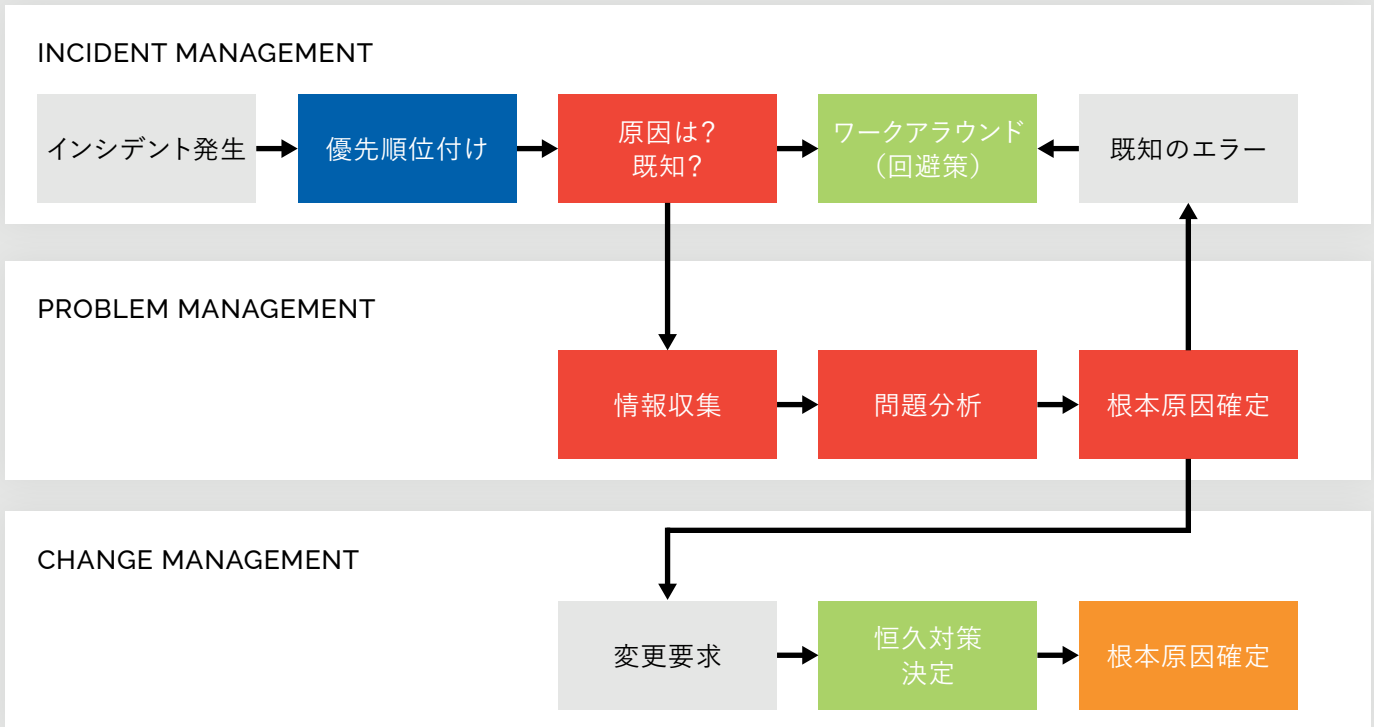
重要な情報を的確に集め問題の真の原因へ迅速にたどり着く。

Decision Analysis (決定分析)

前例に捉われない創造性のある最適なソリューションを決定する。

Potential Problem Analysis (潜在的問題分析)

再発防止と未知のインシデント発生の対策を打つ。



“ケプナー・トリゴーの問題解決手法でオペレーションを改善した結果、約10万ドルのコスト削減を実現できました。”

ソフトウェアオペレーションマネージャー



Why Kepner-Tregoe?

ケプナー・トリゴーの問題解決手法が成果を出し続ける5つの理由

1

Problem Solving process

(問題解決プロセス)

意外な事に多くの組織では問題解決のプロセスを持っていません。その理由の一つは問題の原因を探る思考プロセスが無形である事です。この思考プロセスを視覚化する事で、原因分析の品質を上げ、正確なトラブルシューティングが可能になります。共通言語化・プロセス化により、問題解決プロセスを計測可能・再現可能にします。

2

Consistent Results Under Pressure

(一貫性のある結論)

トラブルが発生しプレッシャーが掛かる中では、経験測から原因へジャンプし、良くない結果を招く事が少なくありません。プレッシャーがある時は一貫性のある高品質なプロセスが良い結論へと導きます。例えば、正確な問題定義「差異ステートメントの作成」をするだけで、MTTRが最大18%改善した結果もあります。問題解決プロセスの基本に立ち返り、手順を一つ一つ踏むことが優れた問題解決の基礎となります。

3

Scalability

(高い適応性)

ある調査では、インシデントとプロブレム(問題)の量と複雑さの両方が劇的に増加していることを示しています。この傾向は、クラウドのような新しいコンピューティングモデルとテクノロジーの複雑さが増していることによってもたらされます。このような常に進化する業界では、技術的な知識は常に新しいものが必要になります。つまり、過去の経験のみに頼ることはできません。ケプナー・トリゴーの手法は「技術に依存しない」プロセスアプローチを提供しています。それはクリティカルシンキングの理論に基づいており、過去に無いような問題にもスケーラブルに対応が出来ます。

4

Closing the Process Gap

(具体的なアプローチ)

ケプナー・トリゴーの手法はITIL®のインシデント管理・問題管理・変更管理における具体的なアプローチ法に言及しています。ITIL®のプロセスを実行する上で、ITIL®では“HowTo”が提供されていないため、多くのユーザーで「どう取り組むべきか?」という課題があります。多くのユーザーでは実用的なアプローチ方法が必要となっており、ケプナー・トリゴーの手法はそのプロセスのギャップを埋める事が出来ます。

5

Effectiveness and Efficiency

(有効性と効率性)

ITにかかるコストは膨大で常に「早く」「できる限り安く」を求められています。このような環境ではトライ&エラーを繰り返す事でコストがかかる事は望ましい姿ではありません。予算とリソースの削減が求められる環境の中、問題の的確に迅速に解決することで重要な効率性と有効性を生み出します。



名称	Kepner Tregoe Japan,LLC. (ケプナー・トリゴー・ジャパン, LLC)
設立	1973 年6 月
事業内容	コンサルティングとトレーニングの提供
所在地	〒107-0051 東京都港区元赤坂1-7-18 メットライフ元赤坂5F
TEL/FAX	03-3401-9521 / 03-3479-0745
URL	http://www.kepner-tregoe.com/