

ICQCC 2011-Yokohama

## **1. Striving for a Useful Training Program for Employees**

**2. HIRAMEKI**

**3. Satoshi FUJI**

**4. Human Resources Development Center**

**6. The Kansai Electric Power Company, Inc.**

**7. Japan**

8. Abstract (approx. 400-500 words)

The Kansai Electric Power Co., Inc., supplies power primarily in Japan's Kansai region. Our group, the Human Resources Development Center's Hirameki Circle, consists of members who plan and administer training in areas such as the corporate social responsibility (CSR) and quality control knowledge and communication skills that are needed by all employees, regardless of the part of the organization in which they work.

We set the goal of improving trainee satisfaction with our S3 training for upper-level coordinators, a course that had consistently generated a lower average usefulness ranking than other training courses on a questionnaire asking respondents to rate the program on a scale of one to five.

After assessing the current state of affairs by comparing the training to other training courses, conducting a factor analysis using cause-and-effect diagrams and a process approach, and examining possible countermeasures using system diagrams and matrix diagrams, we decided to conduct a portfolio analysis to assess which of many questionnaire questions were linked to improving helpfulness and reflect changes to the areas that needed to be addressed in the training program. Other measures also helped us achieve our target level of usefulness, including creating a new program dedicated to promoting understanding of company safety policies, offering the training sooner, and adopting new exercises in the quality control program.

We will continue to conduct portfolio analyses in order to accumulate know-how. We will also strive to offer training that is useful for employees by using the PDCA cycle.

ICQCC 2011-Yokohama

## 従業員にとって有益な研修をめざして

ひらめき サークル  
フジ サトシ  
藤 智史  
能力開発センター  
関西電力株式会社  
日本

### 発表要旨

関西電力株式会社は日本の関西地域を中心に電力を供給しています。私たちが所属する能力開発センターの「ひらめきサークル」は、所属部門に関わらず全従業員が必要とするCSR (Corporate Social Responsibility) や品質管理の知識、コミュニケーション能力などの研修の企画や運営を実施するメンバーで構成されています。

私たちが実施する研修のうち、上級担当者向けの「S3研修」におけるアンケート項目の一つ「この研修は有益でしたか？」に対する5段階評価の平均値「有益度」が他の研修に比べて低かったため、これを向上させることを目標としました。

他の研修との比較による現状把握、特性要因図とプロセスアプローチによる要因分析、系統図とマトリックス図による対策の検討を経て、多くのアンケート項目のうち、どれが有益度の向上に直結するのかを把握するポートフォリオ分析を実施し、攻め所を研修プログラムに反映することにしました。他にも、当社の安全に関わる方針を理解するためのプログラムの新設、研修実施時期の前倒し、品質管理に関わるプログラムでの新たな演習の採用を実施し、有益度の目標達成に至りました。

ポートフォリオ分析は引き続き実施し、ノウハウの蓄積に努めます。また、今後もPDCAサイクルを回し、従業員にとって有益な研修を追い求めます。