



## 2 顧客接点を革新する 『問題解決OJT』のススメ

特集第1章—現場実践事例編

### 4 ダイキン工業が『問題解決OJT』を選んだ理由

5 企業の、そして個人のコンセプトチェンジを支える『問題解決OJT』

9 実録『問題解決OJT』

18 座談会 お客様のお役に立ちたい それが私たちの原点

特集第2章—人材育成理論編

## 26 『OFF-JTとOJT』連動ツール活用のススメ

ビジネスキーワード

### 32 新需要創造・リーダーシップ宣言

ジェックの主張—「タービュラント(乱気流)の時代」に業績を上げ続けるための原理・原則とは

## 33 乱気流の時代を需要創造成果で切り開く

ビジネスパーソンの悩み解決相談室!

40 フレッシュマン編 素直にわからないことを聞きたい

42 営業パーソン編 口下手でも営業で成功できますか?

44 サービスエンジニア編 CD実現のために

46 初級管理者編 メンバーの目標達成意識を高めるためには?

48 経営者編 新規事業構想 そのアイデア創出法とは

歴史を動かす行動理論—第1回

### 50 大村益次郎

実務に活かす「キャリア・カウンセリング」—第1回

### 53 自分を知るためのセルフ・カウンセリング

反省的实践家への道—第1回

### 57 その反省では、行動は変わらない

パートナーセールスを極める—最終回

### 61 「お役立ち」のスタンスに立ち 「考える」ことで誰もがトップセールスになれる!!

38 CPM経営とは

52 年間購読のお知らせ

65 行動理論とは?

66 集団性格とは?

67 ジェック通信

70 「HR戦略総合セミナー2010」レポート

71 日本全国うまいもの紀行

72 次号予告・編集後記

裏表紙 活 美点に着目してこそ、自分・人が活きる!