

携帯ショップの”超リアル”な現場感を盛り込んだ
インバスケッ・シミュレーション研修教材を開発！
～「やらないこと」を決め、「真にすべきこと」に集中する思考法～

日本初のインバスケッ専門の研究・開発企業である、株式会社インバスケッ研究所（本社：大阪・堺 代表取締役 鳥原隆志）は、企業研修大手のエヌ・ティ・ティラーニングシステムズ株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：北村明義）と提携し、携帯ショップの「店長」「副店長・リーダー」になりきって、シミュレーションを行う教材を共同で開発いたしました。販売向上やお客様満足向上に向けた施策の検討、スタッフの育成・モチベーション、トラブル等、実際に現場で起こり得る「超リアル」な案件を限られた時間での確に、かつ迅速に、精度高く処理を行うことができるのかを測るビジネスシミュレーションゲームです。

店長編は 60 分間で 20 案件、副店長・リーダー編は 30 分で 10 案件を処理する内容で、携帯ショップのマネジメント層に求められる判断力が問われます。

事前にトライアルで実施したアンケートからは、85%が「難しかった」と回答したものの、「実際の現場でもあり得るケースで、人間関係をイメージしながら考えると選択肢が非常に多く、（中略）必要な訓練と感じた」との声があり、本ケースの本格的な開発に至りました。限られた時間の中で、いかに成果につなげられるかを測定するインバスケッが、生産性向上や組織力アップ、あるいは「働き方改革」のきっかけになること間違いありません。

貴媒体におかれましてもご取材いただければ幸いです。

※「インバスケッ」とは：1950 年代にアメリカ空軍で導入されたトレーニングツールで、決裁がされていない書類が入った「未処理箱」を意味します。制限された時間内に主人公の立場になりきり、どの職場でも起こりうるような案件を、的確に、かつ迅速に、精度高く処理を行うことができるのかを測るビジネスシミュレーションゲームです。従来、昇格試験などのテストとして活用されることが主流でした。現在では、教育ツールとして従来の“知識詰め込み”型の研修とは異なり、それまでに行われた教育・研修内容を“実践に繋げることができる”と言うのが受講者にも、教育担当者にも人気を博しつつあります。

図：実際の問題集の内容（抜粋）

資料5 アンケート集計結果				
	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満
Q1. 店舗の雰囲気	311	362	196	70
Q2. 用件伺い	291	283	241	97
Q3. フロアでの提案・説明	258	211	188	173
Q4. カウンターでの説明・提案	170	238	72	262
Q5. 身だしなみ・態度	266	310	191	122
Q6. 待ち時間	57	122	193	245
Q7. 対応時間	92	167	240	230

案件 2	
差出人	株式会社 FSN 営業部 神奈川エリア ルート営業 松前
題名	お客様アンケートの結果について
宛先	FSN ショップ 鎌倉店 副店長 清瀬
CC	FSN ショップ 鎌倉店 店長 泉野
送信日時	20XX 年 8 月 11 日 18:25

FSN ショップ 鎌倉店
清瀬 CS リーダー

いつもお世話になります。
ルート営業の松前です。

先月のお客様アンケートの結果についてお話があります。
「カウンターでの説明・提案」などいくつかの項目が悪化しています。
CS やお客様来店者に対する回転率の向上は大きなポイントですので、CS リーダーとして今後どうしていきたいのか、考えておいてください。



【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社インバスケッ研究所 大阪本社（代表取締役 鳥原 隆志）

〒599-8237 大阪府堺市中区深井水池町 3152 KU 深井オフィスビル 4 階

TEL： 072-242-8970 / FAX： 072-242-8960 / <http://www.inbasket.co.jp/>

◇広報担当者 唄(ばい) 麻里絵 houjin@inbasket.co.jp

【教材に関するお問い合わせ】

エヌ・ティ・ティラーニングシステムズ株式会社 西日本事業部 <https://www.lswest.jp/>

◇ご担当者様 前畑 晋 TEL： 06-6358-2817 / bd-dept@nttls.co.jp

◆実際の教材の内容と解説

《前提条件（概略）》

あなたは、これから 30 分間で携帯電話の販売代理店である企業の、とあるショッの副店長になりきり、様々な案件を処理していただきます。

あなたが所属している店舗は、ここ数年お客様満足度の低下、売上げの減少に悩まされています。あなたはショッの副店長として、どのように処理をしますか？

なお、あなたはこれから 5 日間、出勤することができません。

《案件抜粋》

案件 1	
差出人	株式会社 FSN 営業部 営業課 東城
題名	CS リーダー会議のご案内
宛先	FSN ショッ 各 CS リーダー
CC	
送信日時	20XX 年 8 月 8 日 10 : 27

神奈川エリアの CS リーダーの皆様

いつもお世話になっております。
FSN の営業課の東城と申します。

早速ですが、今回の CS リーダー会議のご案内をいたします。
詳細は下記をご確認ください。

- 日 時：8 月 19 日 15 時 00 分～16 時 30 分
- 場 所：神奈川県研修センター
- テーマ：お客様アンケートの指標変更に関して

案件 2	
差出人	株式会社 FSN 営業部 神奈川エリア ルート営業 松前
題名	お客様アンケートの結果について
宛先	FSN ショッ 鎌倉店 副店長 清瀬
CC	FSN ショッ 鎌倉店 店長 泉野
送信日時	20XX 年 8 月 11 日 18 : 25

FSN ショッ 鎌倉店
清瀬 CS リーダー

いつもお世話になります。
ルート営業の松前です。

先月のお客様アンケートの結果についてお話があります。
「カウンターでの説明・提案」などいくつかの項目が悪化しています。
CS やお客様来店者に対する回転率の向上は大きなポイントですので、CS リーダーとして今後どうしていきたいのか、考えておいてください。

案件 3	
差出人	FSN ショッ 鎌倉店 第 1 フロアリーダー 朝山
題名	採寸の件
宛先	FSN ショッ 鎌倉店 副店長 清瀬
CC	
送信日時	20XX 年 8 月 11 日 15 : 27

副店長、お疲れ様です。

朝山です。

ご依頼されておりました夏から冬の制服切り替えの件について報告致します。
男性の分は私が、女性の分は島森さんに依頼し取りまとめを行いました。
採寸情報は本部に連絡できる状態にまで準備しましたので、あとはよろしくお願ひします。

集計結果					
	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満

これらに対して、
普段、仕事で指示を出すような
イメージで、記述式（手書き）で
処理の内容を回答していきます。

《解説》

このシミュレーションでは、あなたがいま置かれている状況、つまり「限られた時間（30 分間）の中で、最大限成果につながる処理を行う」必要があります。また、前提条件の中で、お客様満足度に課題があることから、それも踏まえて処理が必要です。

それぞれの処理内容に正解はありませんが、どのようなプロセスを辿り、どのような判断を下したのか、その“行動”があなたの思考であり特性なのです。

実際の研修では、“まったく同じ条件・状況”で処理をした他の受講者と意見交換をすることで、行動の選択肢に気づき、あなたが発揮できていなかった能力を引き出します。

【 インバスケツト研究所 】

◆事業内容

- インバスケツト法を用いた個人・法人向け教材開発・販売
- インバスケツト法を用いた人材育成、並びに能力開発に関する各種セミナー
- 講習会・研修会の企画・開催、並びに運営・管理
- インバスケツト法を用いたヒューマンアセスメントに関する情報、並びにサービスの提供
- マーケティングリサーチ業務、及び経営コンサルタント業務 など

◆主な取引先

株式会社吉野家ホールディングス	グループアカデミー	宮崎県自治研究所
株式会社ノーリツ		茨城県自治研究所
大阪朝日新聞販売協同組合		神戸市役所
医療法人 清和会		三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
早稲田大学 エクステンションセンター		株式会社静岡朝日テレビ
株式会社日経 BP 社 (課長塾)		NTT ファイナンス株式会社

《講演実績》

(一社) 全国信用金庫協会	学校法人常翔学園	摂南大学
兵庫県職業能力開発協会	日本食研ホールディングス株式会社	
パナソニックグループ労働組合連合会	SMBC コンサルティング株式会社	
中外製薬株式会社 労働組合	京王電鉄バス株式会社	
(一社) 日本フランチャイズチェーン協会	西日本電信電話株式会社	
福井県庁	みずほ総合研究所株式会社	
公立大学法人 熊本県立大学	NEC グループ労働組合連合会	

◆沿革

2009年 11月

日本初のインバスケツト専門機関として「株式会社インバスケツト研究所」設立
本社を大阪府堺市深井沢町に置く

2011年 6月

書籍『究極の判断力を身につける！インバスケツト思考』を WAVE 出版より発売

2012年 5月

書籍『究極の判断力を身につける！インバスケツト思考』が
ビジネス書大賞 2012 書店賞を受賞

2013年 4月

東京都港区新橋に「東京オフィス」を開設

2013年 6月

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社様と業務提携、共同開発を発表

2013年 12月

大阪府堺市深井水池町に本社を移転

2015年 6月

第1回「判断力検定試験」実施

2016年 5月

東京オフィスを東京本社とし、東京都江東区へ移転



また、弊社代表 鳥原隆志の執筆本は 40 冊以上あり、累計発行部数は 70 万部以上に及ぶ。

【エヌ・ティ・ティラーニングシステムズ】

◆事業内容

- 教育研修の企画・実施及び教育支援システムの企画・開発・販売・運営
- 教材、マニュアル、ハンドブック、パンフレット、書籍等のドキュメンテーション
の企画・制作・販売・管理
- インターネット・その他情報通信ネットワークのコンテンツ、アプリケーション等の
情報通信ビジネスソリューションの企画・提供
及び情報システムの企画・開発・販売・運営・管理
- 映像ソフトウェア、映像、音楽、コンピュータグラフィックス等の
企画・開発・販売及び映像システム等の企画・開発・販売・運営・管理
- 各種イベント・展示・ギャラリー・ショールーム等の展示場設備等の企画、制作、運営 等

◆主な取引先

≪官公庁≫

内閣府	(財) 日本経済教育センター
総務省	(財) 日本消防設備安全センター
外務省	(財) 日本防災協会
財務省	(財) フォーリン・プレスセンター
文部科学省	国立研究開発法人 海洋研究開発機構
国土交通省	独立行政法人 国際協力機構
東京都	独立行政法人 国際交流基金

≪企業等≫

株式会社葵プロモーション	パナソニック株式会社
株式会社アサツディ・ケイ	三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社
株式会社朝日広告社	株式会社三菱東京 UFJ 銀行
ジラルタ生命保険株式会社	株式会社ラソナ
株式会社エー・ティ・エー	リコーテクノシステムズ株式会社
株式会社カクイチ	和光堂株式会社
株式会社建築資料研究社	自由民主党
株式会社協和エクシオ	(一社) 情報通信設備協会
株式会社公募ガイド社	株式会社新生銀行
株式会社ミライト	全日本空輸株式会社
株式会社ミライト・テクノロジーズ	大和ハウス工業株式会社
株式会社 JAF サービス	株式会社千代田ラフト
株式会社ジェイアール東日本企画	株式会社テレビ朝日
株式会社ジェーシービー	株式会社テレビ神奈川
日本酒造組合中央会	(一社) 情報通信エンジニアリング協会
日本税理士会連合会	株式会社電通
日本郵政株式会社	東新エナジー株式会社

≪NTT グループ≫

日本電信電話株式会社	株式会社 NTT 印刷
東日本電信電話株式会社	NTT クラリティ株式会社
西日本電信電話株式会社	NTT 都市開発株式会社
NTT コミュニケーションズ株式会社	NTT ネオメイト グループ
NTT ドコモグループ	NTT タウンページ株式会社
株式会社 NTT データ	NTT ビジネスアソシエグループ
株式会社 NTT ファシリティーズ	株式会社 NTT マーケティングアクト
株式会社 NTT コムウェア	NTT ファイナンス株式会社
株式会社 NTT アド	NTT レゾナント株式会社