(19)日本国特許庁(JP)

(12)特許公報(B1)

(11)特許番号
特許第7420423号
(P7420423)

(45)発行日　令和6年1月23日(2024.1.23)

(24)登録日　令和6年1月15日(2024.1.15)

(51)国際特許分類
Ｇ０６Ｑ　10/0639(2023.01)

ＦＩ
Ｇ０６Ｑ　10/0639

請求項の数　10　（全34頁）

(21)出願番号　特願2023-101177(P2023-101177)
(22)出願日　令和5年6月20日(2023.6.20)
審査請求日　令和5年7月12日(2023.7.12)
早期審査対象出願

(73)特許権者　523236881
株式会社ｔｈａｎＸｉ
東京都目黒区目黒２丁目１０番８号 第２アトモスフィア青山９階
(74)代理人　110002516
弁理士法人白坂
(72)発明者　吉田 裕司
東京都目黒区目黒２丁目１０番８号 第２アトモスフィア青山９階 株式会社ｔｈａｎＸｉ内
(72)発明者　豊田 恵子
東京都目黒区目黒２丁目１０番８号 第２アトモスフィア青山９階 株式会社ｔｈａｎＸｉ内
審査官　上田 威

最終頁に続く

(54)【発明の名称】　成長支援装置、成長支援方法、及び成長支援プログラム

(57)【特許請求の範囲】

【請求項１】

ユーザの成長を支援する成長支援装置であって、

前記ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得部と、

前記目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、前記ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、前記ユーザは前記目標を達成するための中間目標を前記候補の中から選択するものであって、前記ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得部と、

前記中間目標取得部が取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、前記ユーザが選択した前記中間目標を達成するために遂行するべき前記行動目標を前記ユーザ及び前記ユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示部と、

前記行動目標提示部によって提示された前記行動目標に基づいて行動する前記ユーザに対する前記複数の評価者の評価を前記ユーザの得点とする評価情報として取得する評価取得部と、

前記行動目標提示部によって提示された前記行動目標に基づいて行動する前記ユーザの行動の当該行動目標に対する達成度合いから算出される達成度を達成度情報として取得する達成度取得部と、

前記評価情報の前記ユーザの得点及び前記達成度情報の達成度合いから算出される達成度に基づいて、前記ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出部と、を備え、

前記ユーザの前記目標、前記中間目標、及び前記行動目標は１つのマンダラチャートで表され、当該１つのマンダラチャートに対して前記目標取得部により取得された１の前記目標が設定され、当該１の目標に対して前記中間目標取得部により取得された８の前記中間目標が設定され、当該８の中間目標の各々に対して当該中間目標を達成するために遂行するべき予め定められた８の前記行動目標が設定される

ことを特徴とする成長支援装置。

【請求項２】

前記行動目標提示部は、前記目標を中心に配置し前記目標の周囲に８の前記中間目標を配置した第１マンダラの周囲に、前記中間目標を中心に配置し前記中間目標の周囲に８の前記行動目標を配置した第２マンダラを配置したマンダラチャートの表示態様で、前記行動目標を提示することを特徴とする請求項１に記載の成長支援装置。

【請求項３】

前記ユーザの従業員満足度をＥＳ情報として取得するＥＳ情報取得部を更に備えることを特徴とする請求項１に記載の成長支援装置。

【請求項４】

前記ユーザの顧客の顧客満足度をＣＳ情報として取得するＣＳ情報取得部を更に備えることを特徴とする請求項３に記載の成長支援装置。

【請求項５】

前記目標は、前記ユーザの次の職位等級への昇進であることを特徴とする請求項１に記載の成長支援装置。

【請求項６】

前記中間目標の候補は、当該中間目標に関連する前記目標を優秀な成績で達成したハイパフォーマーの行動の行動特性を分析して設定した中間目標に基づいて設定されることを特徴とする請求項１に記載の成長支援装置。

【請求項７】

前記行動目標は、当該行動目標に関連する中間目標若しくは目標を優秀な成績で達成したハイパフォーマーの行動の行動特性を分析して設定されることを特徴とする請求項１に記載の成長支援装置。

【請求項８】

前記スコア算出部により算出された前記ユーザの前記働き甲斐スコアの値に比例してゲージ部の長さを伸長させることで当該値に関するグラフを表示するスコア表示制御部を更に備えることを特徴とする請求項１に記載の成長支援装置。

【請求項９】

ユーザの成長を支援する成長支援方法であって、

コンピュータに、

前記ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得ステップと、

前記目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、前記ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、前記ユーザは前記目標を達成するための中間目標を前記候補の中から選択するものであって、前記ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得ステップと、

前記中間目標取得ステップにおいて取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、前記ユーザが選択した前記中間目標を達成するために遂行するべき前記行動目標を前記ユーザ及び前記ユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示ステップと、

前記行動目標提示ステップによって提示された前記行動目標に基づいて行動する前記ユーザに対する前記複数の評価者の評価を前記ユーザの得点とする評価情報として取得する評価取得ステップと、

前記行動目標提示ステップにおいて提示された前記行動目標に基づいて行動する前記ユーザの行動の当該行動目標に対する達成度合いから算出される達成度を達成度情報として取得する達成度取得ステップと、

前記評価情報の前記ユーザの得点及び前記達成度情報の達成度合いから算出される達成度に基づいて、前記ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出ステップと、を実行させ、
前記ユーザの前記目標、前記中間目標、及び前記行動目標は１つのマンダラチャートで表され、当該１つのマンダラチャートに対して前記目標取得ステップにより取得された１の前記目標が設定され、当該１の目標に対して前記中間目標取得ステップにより取得された８の前記中間目標が設定され、当該８の中間目標の各々に対して当該中間目標を達成するために遂行するべき予め定められた８の前記行動目標が設定される
ことを特徴とする成長支援方法。
【請求項１０】
ユーザの成長を支援する成長支援プログラムであって、
コンピュータに、
前記ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得機能と、
前記目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、前記ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、前記ユーザは前記目標を達成するための中間目標を前記候補の中から選択するものであって、前記ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得機能と、
前記中間目標取得機能において取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、前記ユーザが選択した前記中間目標を達成するために遂行するべき前記行動目標を前記ユーザ及び前記ユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示機能と、
前記行動目標提示機能によって提示された前記行動目標に基づいて行動する前記ユーザに対する前記複数の評価者の評価を前記ユーザの得点とする評価情報として取得する評価取得機能と、
前記行動目標提示機能において提示された前記行動目標に基づいて行動する前記ユーザの行動の当該行動目標に対する達成度合いから算出される達成度を達成度情報として取得する達成度取得機能と、
前記評価情報の前記ユーザの得点及び前記達成度情報の達成度合いから算出される達成度に基づいて、前記ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出機能と、を発揮させ、
前記ユーザの前記目標、前記中間目標、及び前記行動目標は１つのマンダラチャートで表され、当該１つのマンダラチャートに対して前記目標取得機能により取得された１の前記目標が設定され、当該１の目標に対して前記中間目標取得機能により取得された８の前記中間目標が設定され、当該８の中間目標の各々に対して当該中間目標を達成するために遂行するべき予め定められた８の前記行動目標が設定される
ことを特徴とする成長支援プログラム。
【発明の詳細な説明】
【技術分野】
【０００１】
本発明は、成長支援装置、成長支援方法、及び成長支援プログラムに関し、特にユーザの働き甲斐の向上に着目した成長支援装置、成長支援方法、及び成長支援プログラムに関する。
【背景技術】
【０００２】
組織、及び企業などを構成する従業員の働き甲斐の向上は、組織、及び企業の業績並びに企業価値を高める上で重要である。これはＥＳ（従業員満足度）とＣＳ（顧客満足度）との相関関係からも明らかである。
【０００３】
従業員一人ひとりの能力と働きがいの向上、及びその実現に向けた支援を行うことができるとする人材開発支援システムが提案されている（特許文献１参照）。

【０００４】
特許文献１に開示の人材開発支援システムによれば、プラン実行者（従業員に相当）がプラン情報（計画に相当）と当該プラン情報に関連するアクション情報（実施状況に相当）を自ら入力し、当該プラン実行者により選ばれた支援者（上司等に相当）からプラン情報及びアクション情報に対するフィードバックを当該プラン実行者は得ることができるとしている。
【０００５】
特許文献１に開示の人材開発支援システムにおいて、プラン実行者が自らプラン情報及びアクション情報を設定するため、当該プラン実行者の主体性を担保することができる反面、プラン実行者により選ばれた支援者からのフィードバックは、当該支援者の主観に左右される虞があり、プラン実行者に対する客観的な評価が難しい場合があった。
【先行技術文献】
【特許文献】
【０００６】
【文献】特開２０２２－１６０３０４号
【発明の概要】
【発明が解決しようとする課題】
【０００７】
そこで、本発明は、ユーザ自身が満足するための目標を自ら設定できるとともに、当該ユーザは客観的な評価を受けることができる成長支援装置、成長支援方法、及び成長支援プログラムを提供することを目的とする。
【課題を解決するための手段】
【０００８】
すなわち、第１の態様に係る成長支援装置は、ユーザの成長を支援する成長支援装置であって、ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得部と、目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、ユーザは目標を達成するための中間目標を候補の中から選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得部と、中間目標取得部が取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、ユーザが選択した中間目標を達成するために遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示部と、行動目標提示部によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得する評価取得部と、行動目標提示部によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標に対する達成度を達成度情報として取得する達成度取得部と、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出部と、を備えることを特徴とする。
【０００９】
第２の態様は、第１の態様に係る成長支援装置において、ユーザの目標、中間目標、及び行動目標は１つのマンダラチャートで表され、当該１つのマンダラチャートに対して目標取得部により取得された１の目標が設定され、当該１の目標に対して中間目標取得部により取得された８の中間目標が設定され、当該８の中間目標の各々に対して当該中間目標を達成するために遂行するべき予め定められた８の行動目標が設定されることとしてもよい。
【００１０】
第３の態様は、第２の態様に係る成長支援装置において、行動目標提示部は、目標を中心に配置し目標の周囲に８の中間目標を配置した第１マンダラの周囲に、中間目標を中心に配置し中間目標の周囲に８の行動目標を配置した第２マンダラを配置したマンダラチャートの表示態様で、行動目標を提示することとしてもよい。
【００１１】
第４の態様は、第１の態様に係る成長支援装置において、ユーザの従業員満足度をＥＳ

情報として取得するＥＳ情報取得部を更に備え、スコア算出部は、ＥＳ情報、評価情報、及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐スコアを算出することとしてもよい。

【００１２】

第５の態様は、第４の態様に係る成長支援装置において、ユーザの顧客の顧客満足度をＣＳ情報として取得するＣＳ情報取得部を更に備え、スコア算出部は、ＣＳ情報、ＥＳ情報、評価情報、及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐スコアを算出することとしてもよい。

【００１３】

第６の態様は、第１の態様に係る成長支援装置において、目標は、ユーザの次の職位等級への昇進であることとしてもよい。

【００１４】

第７の態様は、第１の態様に係る成長支援装置において、中間目標の候補は、当該中間目標に関連する目標を優秀な成績で達成したハイパフォーマーの行動特性を分析して設定した中間目標に基づいて設定されることとしてもよい。

第８の態様は、第１の態様に係る成長支援装置において、行動目標は、当該行動目標に関連する中間目標若しくは目標を優秀な成績で達成したハイパフォーマーの行動の行動特性を分析して設定されることとしてもよい。

【００１５】

第９の態様は、第１の態様に係る成長支援装置において、スコア算出部により算出されたユーザの働き甲斐スコアの値に比例してゲージ部の長さを伸長させることで当該値に関するグラフを表示するスコア表示制御部を更に備えることとしてもよい。

【００１６】

第１０の態様に係る成長支援方法は、ユーザの成長を支援する成長支援方法であって、コンピュータに、ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得ステップと、目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、ユーザは目標を達成するための中間目標を候補の中から選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得ステップと、中間目標取得ステップにおいて取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、ユーザが選択した中間目標を達成するために遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示ステップと、行動目標提示ステップによって提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得する評価取得ステップと、行動目標提示ステップにおいて提示された行動目標に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標に対する達成度を達成度情報として取得する達成度取得ステップと、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出ステップと、を実行させることを特徴とする。

【００１７】

第１１の態様に係る成長支援プログラムは、ユーザの成長を支援する成長支援プログラムであって、コンピュータに、ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得機能と、目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、ユーザは目標を達成するための中間目標を候補の中から選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得機能と、中間目標取得機能において取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、ユーザが選択した中間目標を達成するために遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示機能と、行動目標提示機能によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得する評価取得機能と、行動目標提示機能において提示された行動目標に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標に対する達成度を達成度情報として取得する達成度取得機能と、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出機能と、を発揮させることを特徴

とする。
【発明の効果】
【００１８】
本発明に係る成長支援装置等は、ユーザの成長を支援する成長支援装置であって、ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する目標取得部と、目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、ユーザは目標を達成するための中間目標を候補の中から選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得する中間目標取得部と、中間目標取得部が取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、ユーザが選択した中間目標を達成するために遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示する行動目標提示部と、行動目標提示部によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得する評価取得部と、行動目標提示部によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標に対する達成度を達成度情報として取得する達成度取得部と、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出部と、を備えることを特徴とするので、ユーザ自身が満足するための目標を自ら設定できるとともに、当該ユーザは客観的な評価を受けることができる。
【図面の簡単な説明】
【００１９】
【図１】図１は本実施形態に係る成長支援装置が採用するサービスプロフィットチェーンの概念図である。
【図２】図２は本実施形態に係る成長支援装置を含むインフラ構成図である。
【図３】図３は本実施形態に係る成長支援装置がアクセスするサーバのドメインモデル図である。
【図４】図４は本実施形態に係る成長支援装置の構成について説明するためのブロック図である。
【図５】図５は本実施形態に係る成長支援装置の機能的構成について説明するためのブロック図である。
【図６】図６は本実施形態に係る中間目標の候補について説明するための図である。
【図７】図７は本実施形態に係る成長支援装置が採用するマンダラチャートについて説明するための図である。
【図８】図８は本実施形態に係る成長支援装置が採用するマンダラチャートについて説明するための図である。
【図９】図９は本実施形態に係る成長支援装置が採用するマンダラチャートについて説明するための図である。
【図１０】図１０は本実施形態に係るマンダラチャート作成時にユーザに提示するテンプレートについて説明するための図である。
【図１１】図１１は本実施形態に係るマンダラチャート作成時にユーザに提示するテンプレートについて説明するための図である。
【図１２】図１２は本実施形態に係る中間目標に紐付けられた行動目標の例について説明するための図である。
【図１３】図１３は本実施形態に係る中間目標に紐付けられた行動目標の例について説明するための図である。
【図１４】図１４は本実施形態に係る成長支援装置における評価の流れの一例について説明するためのフローチャートである。
【図１５】図１５は本実施形態に係る成長支援装置の表示部の表示画面の一例について説明するための図である。
【図１６】図１６は本実施形態に係る成長支援装置の表示部の表示画面の一例について説明するための図である。
【図１７】図１７は本実施形態に係る成長支援プログラムのフローチャートである。

【発明を実施するための形態】
【００２０】
以下、図１乃至図１６を参照して、本発明の一実施形態に係る成長支援装置２０について説明する。
先ず、図１を参照して、本実施形態に係る成長支援装置２０が採用する概念であるサービスプロフィットチェーンについて説明する。図１は本実施形態に係る成長支援装置２０が採用するサービスプロフィットチェーンの概念図である。
【００２１】
サービスプロフィットチェーンとは、従業員満足度（ES：Employee Satisfaction）の向上が、顧客満足度（CS：Customer Satisfaction）の向上につながり、それが更に企業の業績向上につながる。そして、企業の業績向上は従業員に対して社内サービスの質の向上として還元させるという好循環サイクルのことを言う。
図１に示す様にサービスプロフィットチェーンは、ループの開始１とループの終了１１との間の下記の２から１０のステップを連鎖的に繰り返し、従業員、顧客、及び企業の各々の利益を連鎖的に生み出す。
【００２２】
具体的には、図１に示す様に、従業員向けのサービス、例えば、人事、労務、総務、法務など、社内サービスの質２の向上は、従業員満足度３の向上に直結し、従業員ロイヤルティ４及び従業員の生産性５を押し上げる。従業員ロイヤルティ４とは組織に属する従業員などの愛社精神及び忠誠心の大きさをいう。この従業員ロイヤルティ４及び従業員の生産性５の向上は顧客に対するサービスの価値６の上昇に繋がる。サービスの価値６の上昇は顧客の満足７に繋がり顧客ロイヤルティ８を向上させる。顧客ロイヤルティ８とは、顧客の企業に対する愛着心及び信頼の高さをいう。顧客ロイヤルティ８の上昇は、顧客の利用回数及び購買意欲の増大、並びに新規顧客の獲得といった企業の売上拡大及び利益向上につながる。企業は得た利益を従業員に還元するために社内サービスの質２を向上させる。本実施形態に係る成長支援装置２０、後述の成長支援方法、及び成長支援プログラムは、このようなＥＳ、ＣＳ、及び企業の業績の連鎖であるサービスプロフィットチェーンを好循環サイクルとして促進させるものである。
【００２３】
本実施形態に係る成長支援装置２０のユーザである従業員及び元従業員は、当該成長支援装置２０を通じてユーザ自身の成長を支援するサービスを享受する。元従業員とは、過去に従業員として成長支援装置２０、後述の成長支援方法、又は成長支援プログラムを使用し、そして現在も使用してるユーザのことをいう。従って、以下、ユーザは、当該サービスを享受する従業員及び元従業員の総称として用いられる。
なお、ユーザを評価する評価者が使用する端末を評価者用端末２４といい、当該サービスを提供する事業者の担当者が使用する端末を事業担当者用端末２５といい、当該サービスを提供する事業者のエンジニアが使用する端末をエンジニア用端末２６といい、店舗内に設置された端末であって顧客が主に使用する端末を店舗内端末２７という。
【００２４】
図２を参照して、成長支援装置２０、評価者用端末２４、事業担当者用端末２５、エンジニア用端末２６、及び店舗内端末２７を含むインフラ構成図について説明する。図２は本実施形態に係る成長支援装置２０を含むインフラ構成図である。
成長支援装置２０、評価者用端末２４、事業担当者用端末２５、エンジニア用端末２６、及び店舗内端末２７は、情報処理装置（コンピュータ）の一種であり、インターネットを含むネットワーク２１を介してサーバ２８に接続する。サーバ２８は、成長支援装置２０を利用するユーザの成長を支援するための各種データを蓄積し、成長支援装置２０との間で相互の交信を行う。また、サーバ２８は、後述の成長支援プログラムを記憶している。
【００２５】
評価者用端末２４は、サーバ２８と交信してユーザの成長を支援するための各種データの送受信を行う。なお、成長支援装置２０と評価者用端末２４とは、サーバ２８を介して

交信を行うが、サーバ２８を介することなく両者が相互に直接的に交信を行うこともできる。

事業担当者用端末２５は、ウェブブラウザが動作し、当該ウェブブラウザを通じてHTTPS通信によりサーバ２８にセキュアに接続し、事業担当者用の表示画面を表示する。

エンジニア用端末２６は、サーバ２８の保守・管理・修理などを行う事業者のエンジニアが用いる端末である。

店舗内端末２７は、店舗内に設置され、ネットワーク２１を介してサーバ２８に接続可能であり、顧客が顧客満足度を当該端末に対して入力し、そして顧客に提示されたアンケートの回答を入力するができ、当該顧客満足度及び当該回答はサーバ２８において後述のＣＳ情報として蓄積される。また、店舗内端末２７は、顧客から商品、店舗、及び従業員などに関する口コミ情報及び評価などを取得しサーバ２８によって記憶し蓄積することもできる。

【００２６】

上記したサービスプロフィットチェーンに基づく成長支援のサービスを受けようとするユーザは、自身のスマートフォンなどの情報処理装置（コンピュータ）を用いてサーバ２８にネットワーク２１を介して接続し、後述の成長支援プログラムを自身の情報処理装置にダウンロードし実装することで、当該ユーザは自身の情報処理装置を成長支援装置２０として用いる。成長支援装置２０は、ウェブブラウザが動作し、ウェブブラウザを通じてHTTPS通信によりサーバ２８にセキュアに接続し、ユーザ用の後述の表示画面をユーザに対して表示することができる。

【００２７】

サーバ２８は、上記の成長支援のサービスをユーザ等に提供する事業者によって管理、及び運営される。サーバ２８は、当該事業者のオンプレミスにより設置されてもよいし、当該事業者が利用するクラウドコンピューティングサービスのクラウドサーバであってもよい。オンプレミスとは、当該事業者が管理する施設の構内などに物理的な機器を設置して当該サービスの提供に用いるシステムの運用を行うことをいう。クラウドコンピューティングサービスとは、ネットワーク２１を経由してピューティングサービスを提供することをいい、例えば、ＧＣＰ（登録商標）（Google Cloud Platform）、ＡＷＳ（登録商標）（Amazon Web Services）、及びＡＺＵＲＥ（登録商標）のことをいう。

【００２８】

上記の成長支援のサービスにおいて、サーバ２８は、ユーザが所属する組織、企業等におけるユーザを評価する立場にある人（以下、評価者という。）用のインターフェースを提供する。評価者は、自身のスマートフォンなどの情報処理装置（コンピュータ）を評価者用端末２４として用いてサーバ２８にネットワーク２１を介して接続し、当該評価者は評価者用端末２４を用いて評価者の立場からユーザの成長支援に参加する。サーバ２８は、ネットワーク２１を介して評価者用端末２４との間で相互の交信を行い、評価者用端末２４に対して評価者用の表示画面を提供する。評価者用端末２４は、ウェブブラウザが動作し、ウェブブラウザを通じてHTTPS通信によりサーバ２８にセキュアに接続し、評価者用の表示画面を評価者に提示する。

【００２９】

サーバ２８において、当該サービスを提供する事業者の担当者（以下、事業担当者という。）が用いるインターフェース、及び事業者のエンジニア（以下、エンジニアという。）が用いるインターフェースがそれぞれ用意される。事業担当者は、事業担当者用端末２５を用いてネットワーク２１を介してサーバ２８に接続する。事業担当者用端末２５は、ウェブブラウザが動作し、ウェブブラウザを通じてHTTPS通信によりサーバ２８にセキュアに接続し、管理者用の表示画面を当該事業担当者に提示する。

エンジニアは、エンジニア用端末２６を用いてネットワーク２１を介してサーバ２８に接続する。エンジニア用端末２６は、ウェブブラウザが動作し、ウェブブラウザを通じて公開鍵認証により安全性が確保されたSSH通信によりサーバ２８に接続し、エンジニア用の表示画面を当該エンジニアに提示する。

【００３０】
図２において、便宜上、成長支援装置２０、評価者用端末２４、事業担当者用端末２５、及びエンジニア用端末２６はそれぞれ１台のみ表示しているが、これに限るものではなく、それぞれ２台以上がネットワーク２１を介してサーバ２８に接続することができる。
【００３１】
次に、図３を参照し、サーバ２８についてドメインモデル図を用いて説明する。図３は本実施形態に係る成長支援装置２０がアクセスするサーバ２８のドメインモデル図である。
本実施形態におけるサーバ２８は、クラウドコンピューティングサービスのクラウドサーバであるものとする。サーバ２８はメインメモリにおいて仮想パブリック領域２９と仮想プライベート領域１９とを備える。仮想パブリック領域２９とは、ラウドコンピューティングサービスの提供事業者が構築した環境を、他の利用者と共同利用する領域のことをいう。仮想プライベート領域１９とは、仮想パブリック領域２９内に作成され、利用者ごとに論理的に分離された環境であり、利用者ごとに占有することができる領域のことをいう。
【００３２】
仮想パブリック領域２９は、ファイアウォール２９ａ、Event Bridge２９ｂ、ＤＮＳウェブサービス２９ｃ、Cloud Watch２９ｄ、Security Manager２９ｅ、s3-protected２９ｆ、ＥＣＲ２９ｇ、ＳＥＳ２９ｈ、及びCloud Formation２９ｉなどの各サービスを利用者は機能として用いることができる。
【００３３】
ファイアウォール２９ａは、外部からの攻撃を弾くのが目的である。攻撃とは、例えば、クロスサイトスクリプティング（XSS）、及びＳＱＬインジェクションなどのことである。後述のＡＬＢ（Application Load Balancer）１９ｋを通過する全てのリクエスト（要求）は、ファイアウォール２９ａによってチェックされる。
【００３４】
Event Bridge２９ｂは、定期的なイベントを生成する。イベントは、仮想空間の環境の状態の変化のことをいう。イベントは、後述のバッチサーバ１９ｆのバッチ処理のトリガーとして利用される。
【００３５】
ＤＮＳウェブサービス２９ｃは、この成長支援のサービスを提供する事業のために用いる２つのドメインを管理する。ＤＮＳウェブサービス２９ｃは、後述のＡＬＢ１９ｋ、ＡＣＭ、及びCloudfrontなどで利用される。ＡＣＭとは、AWS Certificate Managerの略であり、SSL/TLS証明書の発行、管理、および自動化を行うフルマネージドサービスのことである。Cloudfrontとは、ＣＤＮ（Contents Delivery Network）サービスのことである。
【００３６】
Cloud Watch２９ｄは、後述の第１ＡＰＩサーバ１９ｇ、第２ＡＰＩサーバ１９ｈのリアルタイムのログなどを管理する。
Security Manager２９ｅは、後述の第１ＡＰＩサーバ１９ｇ、第２ＡＰＩサーバ１９ｈの秘匿情報を管理する。
【００３７】
s3-protected２９ｆは、Amazon（登録商標） s3（Simple Storage Service）を用いてアセット管理を行う。Amazon s3は、オブジェクトストレージサービスであり、データをオブジェクト単位で保存する方法を用いたストレージである。s3-protected２９ｆとは、優れた耐久性を備えるAmazon s3を用いたデータストレージサービスのことをいう。
【００３８】
ＥＣＲ２９ｇは、後述の第１ＡＰＩサーバ１９ｇ、第２ＡＰＩサーバ１９ｈで動作するアプリケーションのＤｏｃｋｅｒ（登録商標）イメージが保存される。Ｄｏｃｋｅｒイメージとは、Ｄｏｃｋｅｒコンテナの動作環境となるテンプレートファイルである。Ｄｏｃｋｅｒコンテナとは、Ｄｏｃｋｅｒイメージの実行中のインスタンスである。インスタン

スとは、コンピュータプログラム、及びデータ構造などをメインメモリ上に展開して処理、実行できる状態にしたものをいう。

【００３９】

ＳＥＳ２９ｈは、ユーザ自身のＥメールアドレスとドメインを使用してＥメールを送受信するための、Ｅメールプラットフォームである。ＳＥＳ２９ｈは、第１ＡＰＩサーバ１９ｇ、第２ＡＰＩサーバ１９ｈから呼び出される。

【００４０】

Cloud Formation２９ｉは、クラウドコンピューティングサービスのリソースをプロビジョニングするサービスのことをいう。プロビジョニングとは、リソースの割り当て及び設定を行い、利用、運用などが可能な状態にすることをいう。Cloud Formation２９ｉは、構成管理ツールであり、ＣＤＫはインフラの構成についてコードを用いて定義し、Cloud Formation２９ｉではＣＤＫのコードがCloudFormationに変換されて、実行される。ＣＤＫとは、Cloud Development Kitの略で、クラウドコンピューティングサービス上のリソースを何らかの機能を持ったプログラム部品（コンポーネント）ごとに集約して提供し、クラウドコンピューティングサービス上でのアプリケーション開発を支援するサービスのことである。ＣＤＫは、クラウドインフラ（仮想空間を構築する基盤となる設備及びアプリケーションのことであり、例えば、サーバ、ストレージ、及びネットワーク、並びに仮想化を可能とするアプリケーションなどのことをいう。）をコードで定義し、前述のCloudFormationを通じてプロビジョニングする。

【００４１】

仮想プライベート領域（ＶＰＣ：Virtual Private Cloud）１９は、第１パブリックサブネット１９ａ、第２パブリックサブネット１９ｂ、第１プライベートサブネット１９ｃ、及び第２プライベートサブネット１９ｄを備える。サブネットとは、仮想プライベート領域１９を論理的に細分化した領域のことである。パブリックサブネットとは、インターネットゲートウェイにルーティング（経路が確保）されているサブネットであり、外部からネットワーク２１を経由してアクセスが可能なサブネットのことである。プライベートサブネットは、インターネットゲートウェイへのルート（経路）がないサブネットで、外部から直接アクセスすることができず仮想プライベート領域１９内部における通信によるアクセスにのみ対応するサブネットのことである。

【００４２】

第１パブリックサブネット１９ａ及び第２パブリックサブネット１９ｂは、ファイアウォール２９ａに弾かれることなく後述のＡＬＢ１９ｋを通過した外部からのリクエスト（要求）が直接アクセスすることができるサブネットである。成長支援装置２０、評価者用端末２４、及び事業担当者用端末２５のリクエスト（要求）は、先ずＡＬＢ１９ｋに到達し、ＡＬＢ１９ｋを通過したリクエスト（要求）のみが第１ＡＰＩサーバ１９ｇ若しくは第２ＡＰＩサーバ１９ｈに到達し得る。

【００４３】

第１プライベートサブネット１９ｃは、第１パブリックサブネット１９ａ及び第２パブリックサブネット１９ｂからアクセス可能となる。なお、第２プライベートサブネット１９ｄは、上記の何れのブリックサブネットともルート（経路）が確保されていない。

【００４４】

第１パブリックサブネット１９ａは、踏み台サーバ１９ｅ、バッチサーバ１９ｆ、及び第１ＡＰＩサーバ１９ｇを備える。踏み台サーバ１９ｅとは、外部からのアクセスがその先の目的のサーバにアクセスするための中継サーバのことであり、エンジニアがエンジニア用端末２６を使って、後述のプライマリＤＢ（Data Base）インスタンス１９ｉにアクセスする際の中継サーバとなるものである。エンジニア用端末２６は、公開鍵認証により安全性が確保されたSSH通信により踏み台サーバ１９ｅにアクセスして、更にその先のプライマリＤＢインスタンス１９ｉにアクセスする。踏み台サーバ１９ｅは、プライマリＤＢインスタンス１９ｉへの攻撃及び不正アクセスなどの防御に用いられる。

【００４５】

プライマリＤＢインスタンス１９ｉ及び後述のスタンバイＤＢインスタンス１９ｊは、サーバ２８のメインメモリ上の第１プライベートサブネット１９ｃ内及び第２プライベートサブネット１９ｄ内にデータベースを操作するためのアプリケーションを展開して処理、実行できる状態にしたものをいう。

【００４６】

バッチサーバ１９ｆは、Event Bridge２９ｂが定期的に生成するイベントをトリガーとしてプライマリＤＢインスタンス１９ｉに対してバッチ処理を行う。データベースに対するバッチ処理とは、蓄積された複数件のデータを、まとめて一括処理することを言い、例えば、データベースのバックアップ、データの転送、統計資料の作成などがある。

【００４７】

第１ＡＰＩサーバ１９ｇは、プライマリＤＢインスタンス１９ｉ及びs3-protected２９ｆの機能を外部のアプリケーションが利用するためのＡＰＩ(Application Programming Interface)を提供するサーバのことであり、後述のＡＬＢ１９ｋを通過した成長支援装置２０、評価者用端末２４、及び事業担当者用端末２５からのリクエスト（要求）に対してレスポンス（応答）を返す役割を担う。ＡＰＩとは、プライマリＤＢインスタンス１９ｉ及びs3-protected２９ｆの機能を外部からアクセスしてきたアプリケーションに対して提供する際のインターフェースである。第１ＡＰＩサーバ１９ｇは、リクエスト（要求）に対して、自身が持つデータ、及び機能を使ってプライマリＤＢインスタンス１９ｉ及びs3-protected２９ｆに対して処理を行い、リクエスト（要求）に対するレスポンス（応答）を生成し成長支援装置２０、評価者用端末２４、及び事業担当者用端末２５に返す。

【００４８】

第２パブリックサブネット１９ｂは、第２ＡＰＩサーバ１９ｈを備える。第２ＡＰＩサーバ１９ｈは、第１ＡＰＩサーバ１９ｇと同様に、プライマリＤＢインスタンス１９ｉ及びs3-protected２９ｆの機能を外部のアプリケーションが利用するためのＡＰＩを提供するサーバのことであり、後述のＡＬＢ１９ｋを通過した成長支援装置２０、評価者用端末２４、及び事業担当者用端末２５からのリクエスト（要求）に対してレスポンス（応答）を返す役割を担う。第２ＡＰＩサーバ１９ｈは、リクエスト（要求）に対して、自身が持つデータ、及び機能を使ってプライマリＤＢインスタンス１９ｉ及びs3-protected２９ｆに対して処理を行い、リクエスト（要求）に対するレスポンス（応答）を生成し成長支援装置２０、評価者用端末２４、及び事業担当者用端末２５に返す。

【００４９】

ＡＬＢ（Application Load Balancer）１９ｋは、第１ＡＰＩサーバ１９ｇ及び第２ＡＰＩサーバ１９ｈへの負荷の集中を抑制するために、外部からのリクエスト（要求）を一方に偏らないように分散させる。ＡＬＢ１９ｋは、外部の成長支援装置２０、評価者用端末２４、及び事業担当者用端末２５からのリクエスト（要求）を第１ＡＰＩサーバ１９ｇと第２ＡＰＩサーバ１９ｈとに偏ることなく分散させることで、２つのＡＰＩサーバ１９ｇ、１９ｈの何れか一方にリクエスト（要求）が集中することを防止する。ＡＰＩサーバ１９ｇ、１９ｈに対するリクエスト（要求）の集中は、当該サーバの処理が間に合わず、処理能力の低下、延いては当該サーバの故障の原因になるため、こういった事態をさけるために、ＡＬＢ１９ｋは、外部からのリクエスト（要求）を一方に偏らないように分散させる。

【００５０】

第１プライベートサブネット１９ｃは、プライマリＤＢ（Database）インスタンス１９ｉを備える。プライマリＤＢインスタンス１９ｉは、クラウドコンピューティングサービス内のプライマリ・リレーショナル・データベース（Relational Database）に対する操作を行うインスタンスである。プライマリＤＢインスタンス１９ｉは、プライマリ・リレーショナル・データベースに対して、データの保存、更新、削除などの基本的操作、データのバックアップ及び回復などの管理、データの同期及び複製などの高可用性及び耐障害性の確保、並びに、データの分析及びクエリなどの処理を行う。

【００５１】

第２プライベートサブネット１９ｄは、スタンバイＤＢインスタンス１９ｊを備える。スタンバイＤＢインスタンス１９ｊは、プライマリＤＢインスタンス１９ｉと同様に、クラウドコンピューティングサービス内のリレーショナル・データベースに対する操作を行うインスタンスである。スタンバイＤＢインスタンス１９ｊは、プライマリＤＢインスタンス１９ｉが操作するプライマリ・リレーショナル・データベースの複製としてスタンバイ・リレーショナル・データベースを生成する。プライマリＤＢインスタンス１９ｉ又はプライマリ・リレーショナル・データベースに障害などの不具合、問題などが発生した場合に、これらの代わりにタンバイＤＢインスタンス１９ｊ及びスタンバイ・リレーショナル・データベースが用いられる。第２プライベートサブネット１９ｄは、第１ＡＰＩサーバ１９ｇ及び第２ＡＰＩサーバ１９ｈに接続されていないため、外部からのリクエスト（要求）は受け付けない。スタンバイＤＢインスタンス１９ｊは、プライマリＤＢインスタンス１９ｉからデータを同期的又は非同期的に受け取り、プライマリ・リレーショナル・データベースの複製としてスタンバイ・リレーショナル・データベースを生成する。

【００５２】

リレーショナル・データベース（Relational Database）とは、表（テーブル）形式の複数のデータを相互に関連付けて管理するデータベースの一種であり、必要なデータを組み合わせて引き出すことができる。本実施形態におけるリレーショナル・データベースは、ユーザの人事労務情報、後述の評価情報、ユーザが作成したマンダラチャート６０、達成度情報、売上情報、利益情報、ＥＳ情報、及びＣＳ情報などのデータが蓄積、保管される。

【００５３】

また、リレーショナル・データベースは、ユーザが自身の情報処理装置を成長支援装置２０として使用するために必要となる、後述の成長支援プログラム、各種アプリケーション及び当該アプリケーションによって利用される各種データなどが記憶される。

【００５４】

サーバ２８は、s3-protected２９ｆとリレーショナル・データベースとの両方にデータを蓄積する。s3-protected２９ｆは、データをオブジェクト単位で蓄積するオブジェクトストレージであり、基本的にデータの読み書きしか行えずデータの操作性に乏しいが、高い耐久性及び優れた可用性を備える。一方、リレーショナル・データベースは、所定の形式によって構造化されて蓄積されるためデータの検索及び集計などの操作性に優れる。サーバ２８は、s3-protected２９ｆとリレーショナル・データベースとの両方を用いてデータを蓄積することで、データに対する優れた操作性及び可用性、並びに高い耐久性を備えることができる。

【００５５】

図４を参照して、成長支援装置２０の構成について説明する。図４は本実施形態に係る成長支援装置２０の構成について説明するためのブロック図である。成長支援装置２０は、パーソナルコンピュータ（以下、ＰＣ）、タブレット型ＰＣ、ノートＰＣ、スマートフォンなどに代表される情報処理装置（コンピュータ）の一種である。

なお、現場のユーザは、スマートフォンに後述の成長支援プログラムを実行させた成長支援装置２０を用いてもよい。現場のユーザは、成長支援装置２０を仕事中に使用する機会があり携帯できるスマートフォンのアプリケーションとしての利用は利便性の向上に繋がる。

【００５６】

なお、評価者用端末２４、事業担当者用端末２５、及びエンジニア用端末２６も、成長支援装置２０と同様に、パーソナルコンピュータ（以下、ＰＣ）、タブレット型ＰＣ、ノートＰＣ、スマートフォンなどに代表される情報処理装置（コンピュータ）の一種である。

【００５７】

成長支援装置２０は、通信インターフェース２０ａ、ＲＯＭ（Read Only Memory）２０ｂ、ＲＡＭ（Random Access Memory）２０ｃ、記憶部２０ｄ、ＣＰＵ（Central Processing Unit）２０ｅ、及び、入出力インターフェース２０ｆ等を備えている。

【００５８】
通信インターフェース２０ａは、成長支援装置２０のデータについて、インターネットを含むネットワーク２１を介して、サーバ２８、評価者用端末２４、事業担当者用端末２５、及びエンジニア用端末２６を含む他の機器との間の送受信を行う機能を備える。成長支援装置２０のデータは、ユーザが用いる成長支援装置２０と他のユーザが用いる成長支援装置２０との間で遣り取りされる情報などのことであり、例えば、後述の評価情報、ユーザが作成したマンダラチャート６０、達成度情報、売上情報、利益情報、ＥＳ情報、及びＣＳ情報などのことである。
【００５９】
記憶部２０ｄは、成長支援装置２０の記憶装置として利用でき、後述の成長支援プログラム、成長支援装置２０が動作する上で必要となるファームウエア、ＯＳ（Operating System）、各種アプリケーション及び当該アプリケーションによって利用される各種データなどが記憶される。ファームウエアは、成長支援装置２０に内蔵されるソフトウエアの一種であり、成長支援装置２０の基本的な制御を司る機能を持つ。
【００６０】
成長支援装置２０は、後述する成長支援プログラムをＲＯＭ２０ｂ若しくは記憶部２０ｄに保存し、ＲＡＭ２０ｃなどで構成されるメインメモリに当該成長支援プログラムを取り込む。ＣＰＵ２０ｅは、当該成長支援プログラムを取り込んだメインメモリにアクセスして、当該成長支援プログラムを実行する。
【００６１】
入出力インターフェース２０ｆは、成長支援装置２０の外部装置に対してデータなどの送受信を行う。外部装置とは、成長支援装置２０に対してデータなどの入出力を行う入力装置２０ｇ及び出力装置２０ｈのことである。入力装置２０ｇはキーボード及びマウスなどのことであり、出力装置２０ｈは表示部２２である内蔵モニタ、外部モニタ、プリンタ及び外部スピーカなどのことである。なお、入力装置２０ｇとして、表示部２２に表示されるソフトウエアキーボード２３を採用する。ユーザはソフトウエアキーボード２３をタッチ操作することで文字を成長支援装置２０に入力することができる。
【００６２】
次に図５を参照して、成長支援装置２０の機能的構成について説明する。図５は本実施形態に係る成長支援装置２０の機能的構成について説明するためのブロック図である。成長支援装置２０は、後述する成長支援プログラムを実行することで、ＣＰＵ２０ｅに、目標取得部３０、中間目標取得部３１、行動目標提示部３２、評価取得部３３、達成度取得部３４、ＥＳ情報取得部３５、ＣＳ情報取得部３６、スコア算出部３７、及びスコア表示制御部３８などの機能部を備える。
【００６３】
目標取得部３０は、ユーザが自ら達成するために設定した目標４１を取得する。
ユーザは、ソフトウエアキーボード２３を操作して、自らが達成するべき目標４１を成長支援装置２０に入力することができる。
目標４１は、後述の通り、ユーザの次の職位等級への昇進であることとしてもよい。
【００６４】
中間目標取得部３１は、目標４１を達成するために選択されるべき中間目標であって、ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、ユーザは目標４１を達成するための中間目標を候補の中から選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得する。
【００６５】
中間目標の候補は、当該中間目標に関連する目標４１を優秀な成績で達成したハイパフォーマー、又は職務若しくは業務上の役割において優秀な成果を発揮するハイパフォーマーの行動の行動特性（専門知識、技術、ノウハウ、基礎能力、思考パターンなど）を分析して設定される。
【００６６】

また、中間目標の候補は、上記ハイパフォーマーが採用した中間目標が採用されることとしてもよいし、異なる業種若しくは業態の成功企業における上記ハイパフォーマーの行動特性を参考にして設定されてもよい。

【００６７】

中間目標は、予め設定された候補の中からユーザによって選択される。ユーザは目標４１を達成するために８個の中間目標を候補の中から選択する。

中間目標は、ユーザの成長支援装置２０に対するソフトウエアキーボード２３を用いる入力操作によって入力されてもよいし、予め成長支援装置２０に登録された候補の中からタッチ操作などの選択操作によって入力されてもよい。

タッチ操作とは、スマートフォンなどの成長支援装置２０の表示画面を指などにより触れたり動かしたりすることで操作することをいう。

【００６８】

ユーザは、ハイパフォーマーの行動の行動分析から設定された候補の中から中間目標を自ら設定するので、ユーザの主体性を担保することができるとともに、ハイパフォーマーの専門知識、技術、ノウハウ、基礎能力、思考パターンなどを学びながらハイパフォーマーを模範とする中間目標を設定でき、自ら設定した目標４１を達成するノウハウを得ることができる。ユーザは、自身が達成したい目標４１を設定でき、この目標４１を達成するためのノウハウを得ることができるため、ユーザは仕事に対する満足度を向上させることができる。

【００６９】

図６を参照して、飲食業界の企業で採用された、研修対象者向けの中間目標の候補の一覧を例に挙げて以下に説明する。図６は本実施形態に係る中間目標の候補について説明するための図である。

【００７０】

なお、本実施形態に係る成長支援装置２０、及び、後述する成長支援方法、並びに成長支援プログラムは、飲食業界のみならず、様々な業界において利用可能である。中間目標の候補、及び、中間目標の各々に紐付けられた行動目標は、様々な業界の特性に合わせて設定することで、その業界において効果を発揮することができる。

【００７１】

中間目標の候補は、図６に示す様に、心、技、体、及び生活の４つの大カテゴリに分類される。

大カテゴリの心（スピリット）は、カルチャー及びマインドの二つの中カテゴリに分類される。大カテゴリの技（スキル）は、ベーシック、オペレーション、エキスパート、及びナレッジの４つの中カテゴリに分類される。なお、中カテゴリ「ナレッジ」は、ホールの担当者とキッチンの担当者とではキッチンの担当者が習得するべき知識（ナレッジ）が多いためキッチンの担当者に専用の中間目標の候補が設定される。大カテゴリの体（スタンス）は、グリッドの１つの中カテゴリを含む。大カテゴリの生活（スタイル）は、ウェルビーイングの１つの中カテゴリを含む。

【００７２】

中間目標の候補は、等級によって異なり、それぞれの等級に適した候補が設定される。等級は、研修対象者、新卒・外国人社員、現場社員、マネージャ、専門家などに分類される。

【００７３】

例えば、研修対象者向けの中間目標の候補において、大カテゴリ「心」に属し、中カテゴリ「カルチャー」に属する候補は「理念」であり、中カテゴリ「マインド」に属する候補は「挨拶のポイントの理解」、「アピアランス（人の容貌）」、及び「ビジネスマナー」である。

【００７４】

図７乃至図９を参照して、マンダラチャート６０について説明する。図７乃至図９は本実施形態に係る成長支援装置２０が採用するマンダラチャート６０について説明するため

の図である。
【００７５】
先ず図７を参照して、第１マンダラ４０について説明する。第１マンダラ４０は、その中心に目標４１を配置し、目標４１の周囲に中間目標１～８（４１～４９）を配置している。図９に示すマンダラチャート６０の中央の９マスが第１マンダラ４０となる。
【００７６】
図９に示すマンダラチャート６０において、第１マンダラ４０の周囲に８個の第２マンダラ５０が配置される。図８を参照して、第２マンダラ５０について説明する。第２マンダラ５０の中央には、中間目標１～８（４１～４９）の各々が配置される。第２マンダラ５０の中央に配置される中間目標１～８（４１～４９）を代表して中間目標Ａ５１と記載する。Ａは１～８の整数が入り、Ａが１の場合は中間目標１を意味し、Ａが２の場合は中間目標２を意味する、以下、Ａが３～８の場合も同様にそれぞれ中間目標３～８を意味する。以下同様。
【００７７】
図８に示す様に、第２マンダラ５０において、中間目標Ａ５１の周囲には、行動目標Ａ－１～Ａ－８（５２～５９）が配置される。行動目標Ａ－１～Ａ－８（５２～５９）は、中間目標Ａ５１を達成するための具体的な行動（アクション）である。
【００７８】
マンダラチャート６０は、行動を生み出す思考設計法である。曼荼羅（まんだら）模様のようなマス目を行動目標によって満たすことで思考の整理、及び発展行動を図ることができる。曼荼羅は密教（仏教の流派）において、悟りを開くために生まれた絵画として知られている。マンダラチャート６０は、縦９マス×横９マスの合計８１マスをキーワードによって埋めることで形成される。中心にユーザが次に目指す職位等級を目標４１として設定し、その周囲に関連する中間目標４２～４９を埋めていく。中央に設定した目標４１を達成するための中間目標４２～４９を細分化して設定し、本質の部分を明確にできるため、思考をより深く整理し行動へのきかっけを促すことができる。また、マンダラチャート６０は、ユーザに課された目標４１を叶えるための論理的思考能力のサポートとしても機能する。
【００７９】
マンダラチャート６０の中央に設定した目標４１を達成するための中間目標４２～４９は、成功・成長企業のナレッジ、及びハイパフォーマーのノウハウを棚卸しし網羅的に取り入れて設計され、企業のＭＶＶ（Mission（ミッション）、Vision（ビジョン）、Value（バリュー））に関わる中間目標４２～４９、及びコンピテンシー（行動目標）は企業毎に独自設計ができる。また、個人のプロファイル（略歴）によってユーザ一人一人の才能開花を図るための中間目標４２～４９、及びコンピテンシー（行動目標）を抽出することも可能である。マンダラチャート６０は、ユーザの各々のプロファイル（略歴）に沿って成長するための道筋を示しものである。
【００８０】
マンダラチャート６０を使うメリットとしては、業界に特有の細かい成長思考・行動を可視化でき、成長目標達成の具体的なプロセスが明確になり、課題を洗い出すことができ、ベテラン層が持っている知見を棚卸し、組織、企業において共有でき、組織、企業の全体のスキルを底上げすることができる。
【００８１】
マンダラチャート６０は、特にサービス業に適しているといえる。なぜなら、サービス業は日々の決まった行動の積み重ねであること、そして、その毎日の決まった行動に最適な行動目標をマンダラチャート６０に基づいてユーザに提示することができるからである。
【００８２】
中間目標１～８（４２～４９）は、精神及び心を養うため、基礎力、運営力、技能力、及び接客力などスキルを養うため、仕事に対する姿勢を磨くため、並びに、ウェルビーイング（人生力）のテーマごとに設定される。

【００８３】
マンダラチャート６０は、１つの目標４１と、８つの中間目標１～８（４２～４９）と、６４個の行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）の塊である。中間目標１～８（４２～４９）は目標４１を達成するために必要な行動の種類（テーマ）であり、行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）は中間目標１～８（４２～４９）を具体的に表した行動（アクション）のことである。
【００８４】
ユーザが所属する組織、企業等は、ユーザが８つの中間目標を設定する際に、ユーザが参照するべきテンプレートを設けてもよい。
図１０、図１１を参照して、ユーザが８つの中間目標を設定する際に、ユーザが参照するべきテンプレートについて説明する。図７及び図８は本実施形態に係るマンダラチャート６０作成時にユーザに提示するテンプレートについて説明するための図である。
【００８５】
図１０に示す様に、ユーザが中間目標を選択する際に、ユーザが選択するべき中間目標の候補の大カテゴリを予め指定してもよい。例えば、図７に示す中間目標１（４２）～中間目標８（４９）について、それぞれ予め大カテゴリを図１０に示す様に指定して、ユーザは指定された大カテゴリに属する中間目標の候補の中から中間目標１（４２）～中間目標８（４９）を選択してもよい。ユーザは、例えば、中間目標１（４２）を設定する際に、図１０に示すテンプレートを参照して大カテゴリ「心」に属する候補の中から選択する。
【００８６】
組織、企業等は、図１０に示す様に、例えば、ユーザに対して、第１マンダラ４０における中間目標１（４２）は、大カテゴリ「心」に属する中間目標の候補の中から選択されるべき旨をテンプレートによって示すようにしてもよい。中間目標２（４３）～中間目標８（４９）についても、中間目標１（４２）と同様に、それぞれ大カテゴリの「技」、「体」、「体」、「技」、「技」、「生活」、「心」に属する中間目標の候補の中から選択されるべき旨をテンプレートによって示してもよい。
【００８７】
また、図１１に示す様に、ユーザが中間目標を選択する際に、ユーザが選択するべき中間目標の候補の中カテゴリを予め指定してもよい。例えば、図７に示す中間目標１（４２）～中間目標８（４９）について、それぞれ予め中カテゴリを図１１に示す様に指定して、ユーザは指定された中カテゴリに属する中間目標の候補の中から中間目標１（４２）～中間目標８（４９）を選択してもよい。ユーザは、例えば、中間目標１（４２）を設定する際に、図１１に示すテンプレートを参照して中カテゴリ「カルチャー」に属する候補の中から選択する。
【００８８】
組織、企業等は、図１１に示す様に、例えば、ユーザに対して、第１マンダラ４０における中間目標１（４２）は、中カテゴリ「カルチャー」に属する中間目標の候補の中から選択されるべき旨をテンプレートによって示すようにしてもよい。中間目標２（４３）～中間目標８（４９）についても、中間目標１（４２）と同様に、それぞれ中カテゴリの「ベーシック」、「グリッド」、「グリッド」、「エキスパート」、「オペレーション」、「ウェルビーイング」、「マインド」に属する中間目標の候補の中から選択されるべき旨をテンプレートによって示してもよい。
【００８９】
組織、企業等は、ユーザが選択する中間目標について、ある程度の組織、企業等の意向を反映させることができるとともに、ユーザの主体性を担保することができる。また、中間目標の選択をユーザの意思のみに委ねることは、ユーザによって設定される中間目標に偏りが生じる虞があるため、組織、企業等が中間目標の大カテゴリを予め指定することでユーザが選択する中間目標の偏りを抑制することができる。更に、組織、企業等は、上記のテンプレートの中に、大カテゴリ「心」、「体」、「生活」、若しくは中カテゴリ「カルチャー」、「マインド」、「グリッド」、「ウェルビーイング」を含めることで、ユー

ザの成長に加えて健康及び幸せを重要に考えていることをユーザに示すことができる。
【００９０】
目標４１は、ユーザの次の職位等級への昇進であることとしてもよい。
目標４１をユーザの次の職位等級への昇進にすることによって、ユーザは仕事に対する意欲を向上させることができるとともに、組織、企業などは経験豊富な従業員（ユーザ）がリーダシップを発揮して部下を指導することができるため組織全体のスキルの向上及び活性化が期待できる。また、成長支援装置２０は、職位等級ごとに中間目標及び行動目標を設定することで、アルバイト、パート従業員、新人研修対象者、若手社員、ベテラン社員、中間管理職、上級管理職、及び経営陣などを対象とする成長の支援を行うことができる。
【００９１】
ユーザの目標４１、中間目標、及び行動目標は１つのマンダラチャート６０で表され、当該１つのマンダラチャート６０に対して目標取得部３０により取得された１の目標４１が設定され、当該１の目標４１に対して中間目標取得部３１により取得された８の中間目標が設定され、当該８の中間目標の各々に対して当該中間目標を達成するために遂行するべき予め定められた８の行動目標が設定されることとしてもよい。なお、中間目標は、８個の行動目標に共通する特性、特徴、属性などを表すテーマとして捉えられてもよい。
【００９２】
行動目標提示部３２は、中間目標取得部３１が取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、ユーザが選択した中間目標を達成するために遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示する。
行動目標は、当該行動目標に関連する中間目標若しくは目標４１を優秀な成績で達成したハイパフォーマーの行動の行動特性を分析して設定される。
【００９３】
行動目標は、中間目標ごとに予め８個設定される。行動目標は、中間目標に紐付けられた、中間目標を達成するために実践するべき具体的な行動（action）若しくは態度(attitude)である。
行動目標は、中間目標の候補と同様に、関連する中間目標若しくは目標４１を優秀な成績で達成したハイパフォーマー、又は職務若しくは業務上の役割において優秀な成果を発揮するハイパフォーマーの行動の行動特性（専門知識、技術、ノウハウ、基礎能力、思考パターンなど）を分析して設定される。
【００９４】
また、行動目標は、上記ハイパフォーマーが実際に採用した行動目標が採用されることとしてもよいし、異なる業種若しくは業態の成功企業における上記ハイパフォーマーの行動特性を参考にして設定されてもよい。
行動目標は、中間目標ごとに予め８個設定され、ユーザは上記した中間目標の候補から中間目標を選択することで、中間目標を達成させるために遂行するべき８個の行動目標を取得することができる。
【００９５】
行動目標は予め成長支援装置２０又はサーバ２８に登録され、中間目標が候補の中から選択されると当該中間目標ごとに紐付けられた行動目標がユーザの実行するべき行動の目標として当該ユーザに提示され付与される。ユーザは、ハイパフォーマーの行動の行動分析から設定された行動目標を得ることができるので、ハイパフォーマーの専門知識、技術、ノウハウ、基礎能力、思考パターンなどを学びながら、自ら設定した中間目標を達成するノウハウを得ることができる。
【００９６】
行動目標提示部３２は、目標４１を中心に配置し目標４１の周囲に８の中間目標１～８（４２～４９）を配置した第１マンダラ４０（図７参照）の周囲に、中間目標Ａ（Ａ：１～８）５１を中心に配置し中間目標Ａ（Ａ：１～８）５１の周囲に８個の行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）５２～５９を配置した第２マンダラ５０（図８参照）を配置した

マンダラチャート６０（図９参照）の表示態様で、行動目標を提示することとしてもよい。
【００９７】
図１２、図１３を参照して中間目標に紐付けられた行動目標の例について説明する。図１２、図１３は本実施形態に係る中間目標に紐付けられた行動目標の例について説明するための図である。
【００９８】
研修対象者向けの大カテゴリ「心」の中カテゴリ「カルチャー」に属する中間目標の候補「理念」は、図１２に示す様に、８個の行動目標である「企業理念の説明を受ける」、「企業理念の暗記をする」、「企業理念のテスト合格」、「クレドの説明を受ける」、「クレドの暗記をする」、「クレドテスト合格」、「タブーの説明を受ける」、「タブーの暗記をする」が紐付けられる。中間目標として「理念」を選択したユーザは、行動目標として「理念」に紐付けられた上記の８個の行動目標が与えられる。
【００９９】
研修対象者向けの大カテゴリ「心」の中カテゴリ「マインド」に属する中間目標の候補「挨拶のポイント理解」は、図１３に示す様に、８個の行動目標である「お客様入店時の声かけをする」、「お客様退店時の声かけをする」、「スタッフ全員に挨拶する」、「業者様へ挨拶する」、「焦らずゆったりと挨拶する」、「明るい声で挨拶する」、「手を止めて挨拶する」、「目を見て挨拶をする」が紐付けられる。中間目標として「挨拶のポイント理解」を選択したユーザは、行動目標として「挨拶のポイント理解」に紐付けられた上記の８個の行動目標が与えられる。
【０１００】
評価取得部３３は、行動目標提示部３２によって提示された行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）５２～５９に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得する。
複数の評価者は、ユーザと日々の行動を共にする上司、部下、同僚などのことであり、一人のユーザを多面的・総合的に評価する仕組みである３６０度評価を実践するものである。また、ユーザは複数の評価者により評価されるので、客観的な評価を受けることが期待できる。
【０１０１】
評価情報としては、ユーザを評価する評価者が評価する期間中のある一日において、一番活躍した人、一番頑張った人、組織に一番貢献した人、又は一番成績を上げた人をＭＶＰ（most valuable player）として称賛し、どの評価者が誰をＭＶＰに選んで投票したかを示す情報であってもよい。所定の期間中にＭＶＰとして称賛された回数が、ユーザの得点となるものである。
【０１０２】
評価者情報は、ユーザに対する評価者が行う定性評価を含むこととしてもよい。
定性評価とは、数値では表現できない事象について評価者の主観的評価を下すことをいう。評価者は、ユーザの業務に対する知識習得、姿勢、積極性、規律性、責任感、協調性、プロセス、方針、業務スピード、創意工夫、及び顧客若しくは同じ職場の人に対する気配り、並びに、コミュニケーション能力、リーダシップ能力など数値化が困難な実績を評価し、評価者の主観的評価に基づいて数値化し若しくは所定の階級に振り分けるなどして評価情報とする。所定の等級とは、例えば、金銀銅、松竹梅、色とその濃淡などのことである。色とその濃淡とは、例えば、儒教の徳目を参考に、徳（＝紫）、仁（＝青）、礼（＝赤）、信（＝黄）、義（＝白）、智（＝黒)とし、各々の徳目を大・小に分けて計十二階として等級を定めてもよい。
【０１０３】
定性評価のメリットは、仕事、業務の成果だけで判断せずに、数値等によって成果を測りにくい目に見えない部分を評価してもらえるため、ユーザの視点からは、公平に評価されていると感じやすくなり、ユーザの仕事、業務に対するやる気を高めることができる。さらに、仕事、業務に対する成果を出し難い新入社員、外国人社員を評価し易いというメ

リットもある。
【０１０４】
定性評価のデメリットは、数値化が難しい部分から判断することとなり、評価者の主観に基づいて判断を下すため、ユーザと評価者との関係性、若しくは評価者の性格、能力などに左右される傾向にあり客観的な評価が困難な場合がある。
本実施形態における成長支援装置２０は、一人のユーザに対する複数の評価者による評価を評価情報とすることで、一人の評価者による評価と比較して評価の客観性、公平性を担保するようにしている。
【０１０５】
図１４を参照して、本実施形態に係る成長支援装置２０における評価の流れの一例について説明する。図１４は本実施形態に係る成長支援装置２０における評価の流れの一例について説明するためのフローチャートである。
【０１０６】
以下に示す成長支援装置２０における評価は、現場上司、マネージャ、及び人事担当者の３人の評価者によって、１人のユーザに対する評価を行うものとし、複数人の評価者による３６０度評価を実践する。現場上司とは、ユーザが業務を行う職場で働くユーザの上司のことをいい、ユーザに対して指示及び命令を出す立場であり、ユーザの業務を管理する役割を持つ。マネージャとは、ユーザが所属するチーム又はプロジェクトのメンバーを統括する立場にあり、メンバーの業務をサポート及びコーチングする役割を持つ。人事担当者とは、組織、企業などにおける人事管理、及び人材育成などの業務を担当する人のことをいう。なお、評価者は３人に限定されるものでは無く、２人若しくは４人以上であってもよい。
【０１０７】
また、成長支援装置２０の評価取得部３３は、図１４のフローチャートに示す評価の流れに沿って確定されたユーザの最終評価を評価情報として取得するものとする。即ち、評価は、中間評価及び最終評価の２段階でもって行われるものとする。
【０１０８】
Ｓ１２：目標設定ステップ
目標設定ステップＳ１２において、ユーザによって中間目標が選択され、当該中間目標に紐付けられた８個の行動目標がユーザに与えられ目標設定が完了する。設定された中間目標及び行動目標は、サーバ２８に記憶され蓄積される。行動目標提示部３２は、ユーザが遂行するべき行動目標を成長支援装置２０及び評価者用端末２４に表示して、ユーザ及びユーザを評価する３人の評価者に提示する。その後、成長支援装置２０及び評価者用端末２４は、中間評価期間に入ったことをユーザ及び３人の評価者に提示する。
【０１０９】
Ｓ１３：自己評価の中間評価ステップ
自己評価の中間評価ステップＳ１３において、ユーザは、行動目標提示部３２によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザ自身の対する中間の自己評価を行う。ユーザが自身を評価した中間評価を成長支援装置２０に入力することで自己評価の中間評価ステップＳ１３は終了する。成長支援装置２０に入力されたユーザの自己評価の中間評価はサーバ２８に記憶され蓄積される。
【０１１０】
Ｓ１４：現場上司の中間評価ステップ
現場上司の中間評価ステップＳ１４において、現場上司は、行動目標提示部３２によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対して評価を行う。現場上司は、先に行われたユーザの中間の自己評価をサーバ２８から取得し参照してユーザに対して評価を行ってもよいし、ユーザの自己評価を参照することなくユーザに対して評価を行ってもよい。現場上司がユーザを評価した中間評価を評価者用端末２４に入力することで現場上司の中間評価ステップＳ１４は終了する。現場上司がユーザを評価した中間評価はサーバ２８に記憶され蓄積される。

【０１１１】
なお、現場上司の中間評価ステップＳ１４の終了後に、現場上司はユーザと面談を行いユーザに対する中間評価についてユーザに通達し意見交換をするなどのフィードバックを行ってもよい。また、面談には、ユーザ、現場上司の他に、マネージャ、人事担当者などが同席してもよい。なお、面談が行われた際は、現場上司及びユーザ、又は何れか一方によって面談の議事録、面談調書、面談ファイル、記録簿などの記録文書が作成され、サーバ２８に記憶され蓄積される。マネージャ及び人事担当者はサーバ２８に蓄積された面談の記録文書を、評価者用端末２４を用いて閲覧することができる。なお、後述の最終評価の終了後に行われる面談についても、同様に記録文書が作成されて、サーバ２８に記憶され蓄積される。
【０１１２】
次に、成長支援装置２０及び評価者用端末２４は、最終評価期間に入ったことをユーザ及び３人の評価者（現場上司、マネージャ、及び人事担当者）に提示する。
Ｓ１５：自己評価の最終評価ステップ
自己評価の最終評価ステップＳ１５において、ユーザは、行動目標提示部３２によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザ自身の最終の自己評価を行う。ユーザは、先に行われた現場上司の中間評価、若しくは、現場上司との面談の記録文書をサーバ２８において閲覧若しくは入手し参照して最終の自己評価を行ってもよい。ユーザが自身を評価した最終評価を成長支援装置２０に入力することで自己評価の最終評価ステップＳ１５は終了する。自己評価の最終評価ステップＳ１５の終了後に、現場上司とユーザとの面談を行ってもよい。ユーザが自身を評価した最終評価、及びその後の面談の記録文書は、サーバ２８に記憶され蓄積される。
【０１１３】
Ｓ１６：マネージャの最終評価ステップ
マネージャの最終評価ステップＳ１６において、マネージャは、行動目標提示部３２によって提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対して評価を行う。マネージャは、先に行われたユーザ及び現場上司の中間評価、ユーザ自身による最終評価、及び、面談の記録文書をサーバ２８において閲覧若しくは入手し参照してユーザに対して最終評価を行ってもよい。マネージャがユーザを評価した最終評価を評価者用端末２４に入力することでマネージャの最終評価ステップＳ１６は終了する。マネージャがユーザを評価した最終評価は、サーバ２８に記憶され蓄積される。
【０１１４】
Ｓ１７：人事担当者の最終評価確定ステップ
人事担当者の最終評価確定ステップＳ１７において、人事担当者は、サーバに蓄積された、ユーザの中間評価及び最終評価、現場上司の中間評価、マネージャの最終評価、並びに面談が実施された場合の面談の記録文書を、閲覧若しくは入手し参照してユーザの最終評価を確定する。人事担当者が確定したユーザを評価した最終評価を評価者用端末２４に入力することで人事担当者の最終評価確定ステップＳ１７は終了する。人事担当者が確定したユーザを評価した最終評価は、サーバ２８に記憶され蓄積される。成長支援装置２０の評価取得部３３は、人事担当者の最終評価確定ステップＳ１７において確定された最終評価を評価情報としてサーバ２８から取得する。
上記の通り、本実施形態に係る成長支援装置２０における評価者の評価では、ユーザの自己評価を参照しながら行うのでユーザの自己評価を尊重することができる。また、必要となれば評価者とユーザとの面談を実施することで、評価者とユーザとの意思疎通を図り、ユーザが抱えている問題などを評価者が把握し解決の手助けなどをすることができる。
【０１１５】
達成度取得部３４は、行動目標提示部３２によって提示された行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標に対する達成度を達成度情報として取得する。
【０１１６】

ユーザの行動目標に対する達成度は、ユーザ自身が成長支援装置２０に入力してもよいし、当該ユーザを評価する評価者が達成度を達成度情報として成長支援装置２０に入力してもよい。この場合、達成度取得部３４は、評価者が持つ成長支援装置２０から達成度情報を取得する。ユーザの行動目標に対する達成度は、評価者の主観に左右されるものでは無く、ユーザの行動に基づいてユーザの行動目標に対する達成度を取得するためユーザを客観的に評価することができる。

【０１１７】

達成度取得部３４は、ＭＢＯ（Management By Objectives）評価による達成度を達成度情報として取得してもよい。

ＭＢＯ評価とは、ユーザ自身によって設定された個人目標と、この個人目標の達成度合いによってユーザを評価する評価方法である。例えば、ユーザに所定期間におけるユーザ自身の売上目標を立てさせて、当該期間におけるユーザ自身の売上実測値との比較において、その達成度合いを算出して達成度情報を取得してもよい。当該達成度情報は、ユーザ自身によって成長支援装置２０に入力することで達成度取得部３４が達成度情報を取得してもよいし、ユーザの評価者が、当該評価者が評価者用端末２４にユーザの達成度情報を入力することで、ユーザの成長支援装置２０の達成度取得部３４が達成度情報を取得してもよい。

【０１１８】

上記の個人目標は、売上目標の他に、利益目標、ＥＳ（Employee Satisfaction）目標、ＣＳ（Customer Satisfaction）目標であってもよい。

個人目標が利益目標の場合、ユーザに所定期間におけるユーザ自身の利益目標を立てさせて、当該期間におけるユーザ自身の利益実測値との比較において、その達成度合いを算出して達成度情報を取得してもよい。

【０１１９】

個人目標がＥＳ目標の場合、ユーザに所定期間におけるユーザ自身の従業員満足度の目標値を立てさせて、当該期間が経過した後にユーザ自身に当該期間におけるユーザの従業員満足度を答えさせて、従業員満足度の目標値との比較において、その達成度合いを算出して達成度情報を取得してもよい。

【０１２０】

個人目標がＣＳ目標の場合、ユーザに所定期間におけるユーザの顧客の顧客満足度の目標値を立てさせて、当該期間が経過した後に当該顧客の当該期間の顧客満足度の実測値との比較において、その達成度を算出して達成度情報を取得してもよい。

【０１２１】

顧客満足度の実測値は、店舗内に設置された端末（以下、店舗内端末２７。図２参照。）に対して顧客が顧客満足度を入力する、若しくはアンケートの回答を顧客が店舗内端末２７に入力し当該回答を分析することで取得されてもよい。また、顧客満足度の実測値は、店舗のＨＰのウェブ画面に対して顧客が顧客満足度を入力する、若しくはアンケートの回答を顧客が当該ウェブ画面に入力し当該回答を分析することで取得されてもよい。店舗内端末２７及び店舗のＨＰのウェブ画面において取得された顧客満足度はサーバ２８においてＣＳ情報として記憶され蓄積される。

【０１２２】

また、店舗内端末２７及び店舗のＨＰのウェブ画面において取得した、ユーザを含む店員及び店舗の評価、並びに口コミ情報をサーバ２８において記憶し蓄積することができる。サーバ２８に蓄積されたユーザを含む店員及び店舗の評価並びに口コミ情報は、成長支援装置２０及び評価者用端末２４を用いて閲覧若しくは入手することができるため、ユーザにこれら顧客の評価及び口コミ情報をフィードバックすることができ、評価者はユーザを評価の際にこれら顧客の評価及び口コミ情報を参照することができる。

【０１２３】

スコア算出部３７は、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出する。

ユーザは、自身の働き甲斐スコアを見ることによって、自身の仕事に対する「働き甲斐」を客観的に認識することができる。そして、ユーザは、自身の仕事に対する「働き甲斐」を更に向上させるためには、マンダラチャート６０に基づいて提示される行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）を実践すればよいとの気付きが得られるため仕事に対する意欲を向上させることができる。

【０１２４】

成長支援装置２０は、更にＥＳ情報取得部３５を備えてもよい。

ＥＳ情報取得部３５は、ユーザのユーザ満足度をＥＳ情報として取得する。ユーザは、自分の仕事、業務、若しくは、組織における役割などに対する満足度をユーザ満足度としてソフトウエアキーボード２３を用いて成長支援装置２０に入力してもよい。ＥＳ情報取得部３５はユーザによって入力されたユーザ満足度をＥＳ情報として取得する。

【０１２５】

この場合、スコア算出部３７は、ＥＳ情報、評価情報、及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐スコアを算出することとなる。ユーザの働き甲斐スコアは、ＥＳ情報をも加味して算出されるので、ユーザの自分の仕事、業務、若しくは、組織における役割などに対する満足度が反映された働き甲斐スコアとなるため、ユーザはより身近なスコアとして働き甲斐スコアを認識することができる。

【０１２６】

成長支援装置２０は、更にＣＳ情報取得部３６を備えてもよい。

ＣＳ情報取得部３６は、ユーザの顧客の顧客満足度をＣＳ情報として取得する。ＣＳ情報は、ユーザ若しくは当該ユーザの評価者による顧客へのアンケートの実施によって、ユーザの顧客の顧客満足度をＣＳ情報として取得し、成長支援装置２０若しくは評価者用端末２４に入力してもよい。成長支援装置２０若しくは評価者用端末２４に入力されたＣＳ情報はサーバ２８に記憶され蓄積される。ＣＳ情報取得部３６はユーザ又は評価者によって入力されたユーザの顧客満足度をＣＳ情報として取得し、更にはサーバ２８に蓄積されたＣＳ情報を取得する。

【０１２７】

この場合、スコア算出部３７は、ＣＳ情報、ＥＳ情報、評価情報、及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐スコアを算出することとなる。ユーザの働き甲斐スコアは、ＣＳ情報をも加味して算出されるので、ユーザの顧客の顧客満足度が反映された働き甲斐スコアとなるため、ユーザは自身の働き甲斐スコアを認識することで顧客の立場に立った行動を心がけるように促される。

【０１２８】

成長支援装置２０は、更にスコア表示制御部３８を備えてもよい。

スコア表示制御部３８は、スコア算出部３７により算出されたユーザの働き甲斐スコアの値に比例してゲージ部３９の長さを伸長させることで当該値に関するグラフを表示する（図１６参照）。

ゲージ部３９の長さをユーザの働き甲斐スコアの値に比例して伸長させることで、働き甲斐スコアを直感的に認識することができる。なお、ゲージ部３９は円弧形状をしているが、これに限るものでは無く、例えば、ゲージ部３９は棒形状であってもよい。

【０１２９】

次に、図１５及び図１６を参照して、成長支援装置２０の表示部２２の表示画面の一例について説明する。図１５及び図１６は本実施形態に係る成長支援装置２０の表示部２２の表示画面の一例について説明するための図である。

【０１３０】

先ず、図１６を参照して、成長支援装置２０のマンダラチャート６０の入力時の表示画面について説明する。成長支援装置２０は表示部２２にマンダラチャート６０を表示する。ユーザは、前述のようにソフトウエアキーボード２３を用いて、マンダラチャート６０の空白のマスの中に、予め用意された中間目標となり得る候補の中から中間目標を選択して入力することでマンダラチャート６０を完成させる。

【０１３１】
図１５に示す様に、成長支援装置２０は、表示部２２に、マンダラチャート６０の他に、保存ボタン２２ａ、ホームボタン２２ｂ、マンダラ表示ボタン２２ｃ、評価表示ボタン２２ｄ、トーク表示ボタン２２ｅ、キャリアログ表示ボタン２２ｆ、進捗状況表示バー２２ｇ、進捗状況表示部２２ｈを表示する。
【０１３２】
保存ボタン２２ａは、作成したマンダラチャート６０を記憶する際にタッチ操作するボタンであり、成長支援装置２０の記憶部２０ｄ又はネットワーク２１を経由してアクセスする補助記憶装置（不図示）に作成したマンダラチャート６０を保存する。なお、マンダラチャート６０が未完成の状態であっても、保存ボタン２２ａをタッチ操作することで記憶部２０ｄ又はネットワーク２１を経由してアクセスする補助記憶装置（不図示）に保存することができる。
【０１３３】
ホームボタン２２ｂは、成長支援装置２０の表示部２２にホーム画面を表示させる際にタッチ操作されるボタンである。ホーム画面は、複数用意されている表示画面のうち最も基本的な表示画面、又は、ユーザが成長支援装置２０にログインして最初に表示される表示画面である。
【０１３４】
マンダラ表示ボタン２２ｃは、表示部２２にマンダラチャート６０を表示させる際にタッチ操作されるボタンである。評価表示ボタン２２ｄは、評価情報を表示部２２に表示させる際にタッチ操作されるボタンである。トーク表示ボタン２２ｅは、トークアプリの画面を表示部２２に表示させる際にタッチ操作されるボタンである。キャリアログ表示ボタン２２ｆは、表示部２２にユーザの職歴などのキャリアログデータを表示する際にタッチ操作されるボタンである。ユーザのキャリアログデータは、成長支援装置２０を使用している期間のものが記載され、転職を経た場合でも、転職前のキャリアログデータを参照することができる。
【０１３５】
進捗状況表示バー２２ｇは、表示部２２に表示されているタスク（やるべき処理、作業、仕事など）の進捗状況について棒グラフの長さを用いて表示する。図１５に示す進捗状況表示バー２２ｇは、マンダラチャート６０の作成作業の進捗状況を表し、８／８、即ち、完了したことを示している。進捗状況表示部２２ｈは、表示部２２に表示されているタスクの進捗状況について百分率でもって表示する。図１５に示す進捗状況表示部２２ｈは、１００％を示している。
【０１３６】
次に図１６を参照して、成長支援装置２０の表示部２２にユーザに対する評価を表示する表示画面について説明する。表示部２２に表示される表示画面の上部にはユーザプロフィール表示部２２ｉがあり、ユーザの顔写真と共にプロフィールが表示される。
【０１３７】
表示部２２には更に、ダッシュボード２２ｊが表示される。ダッシュボード２２ｊには、働き甲斐スコア表示部２２ｋ、利益表示部２２ｌ、ＥＳ表示部２２ｍ、及びＣＳ表示部２２ｎが表示される。
【０１３８】
働き甲斐スコア表示部２２ｋは、スコア算出部３７によって算出されたユーザの働き甲斐スコアを数値及びゲージ部３９によって表示する。
利益表示部２２ｌは、対象期間中にユーザが生み出した利益を数値及びゲージ部３９によって表示する。
ＥＳ表示部２２ｍは、ＥＳ情報取得部３５が取得したＥＳ情報を表示する。
ＣＳ表示部２２ｎは、ＣＳ情報取得部３６が取得したＣＳ情報を表示する。
【０１３９】
次に図１７を参照して、本発明の一実施形態に係る成長支援プログラムについて、成長

支援方法とともに説明する。図１７は本実施形態に係る成長支援ログラムのフローチャートである。成長支援方法は、成長支援プログラムに基づいて、成長支援装置２０のＣＰＵ２０ｅにより実行される。

【０１４０】

成長支援プログラムは、成長支援装置２０のＣＰＵ２０ｅに対して、目標取得機能、中間目標取得機能、行動目標提示機能、評価取得機能、達成度取得機能、ＥＳ情報取得機能、ＣＳ情報取得機能、スコア算出機能、及びスコア表示制御機能などの各種機能を実現させる。これらの機能は図１７に示される順に実行されるが、適宜、順番を入れ替えて実行することもできる。なお、各機能は前述の成長支援装置２０の各種機能部の説明と重複するため、その詳細な説明は省略する。

【０１４１】

目標取得機能は、ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得する（Ｓ３０：目標取得ステップ）。

中間目標取得機能は、目標を達成するために選択されるべき中間目標であって、ユーザの中間目標として選択されうる候補が予め設定され、ユーザは目標を達成するための中間目標を候補の中から選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得する（Ｓ３１：中間目標取得ステップ）。

【０１４２】

行動目標提示機能は、中間目標取得ステップにおいて取得した中間目標の達成のために遂行するべき行動目標が予め設定され、ユーザが選択した中間目標を達成するために遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示する（Ｓ３２：行動目標提示ステップ）。

【０１４３】

評価取得機能は、行動目標提示機能において提示された行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得する（Ｓ３３；評価取得ステップ）。

【０１４４】

達成度取得機能は、行動目標提示機能において提示された行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標Ａ－１～Ａ－８（Ａ：１～８）に対する達成度を達成度情報として取得する（Ｓ３４：達成度取得ステップ）。

【０１４５】

ＥＳ情報取得機能は、ユーザのユーザ満足度をＥＳ情報として取得する（Ｓ３５：ＥＳ情報取得ステップ）。

【０１４６】

ＣＳ情報取得機能は、ユーザの顧客の顧客満足度をＣＳ情報として取得する（Ｓ３６：ＣＳ情報取得ステップ）。

【０１４７】

スコア算出機能は、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出する（Ｓ３７：スコア算出ステップ）。

【０１４８】

スコア表示制御機能は、スコア算出機能により算出されたユーザの働き甲斐スコアの値に比例してゲージ部の長さを伸長させることで当該値に関するグラフを表示する（Ｓ３８：スコア表示制御ステップ）。

【０１４９】

上記した実施形態に係る成長支援装置２０、成長支援方法、及び成長支援プログラムによれば、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出し当該ユーザに提示するので、当該ユーザは自身の仕事に対する働き甲斐スコアを数値として理解でき、さらに働き甲斐スコアを向上させるための意欲を惹起させることができる。

【０１５０】

また、上記した実施形態に係る成長支援装置２０、成長支援方法、及び成長支援プログ

ラムによれば、行動目標に基づいて行動するユーザを複数の評価者によって定性的に評価して得た評価情報、及び行動目標の達成度に基づいてユーザを定量的に評価して得た達成度情報に基づいて働き甲斐スコアを算出する。働き甲斐スコアは、定性的評価と定量的評価に基づいて得られるユーザの得点であるため、それぞれ異なる観点からユーザの能力及び業績を働き甲斐スコアによって評価することができる。

【０１５１】

定性的評価は、ユーザの業務に対する知識習得、姿勢、積極性、規律性、責任感、協調性、プロセス、方針、業務スピード、創意工夫、及び顧客若しくは同じ職場の人に対する気配り、並びに、コミュニケーション能力、リーダシップ能力など数値化が困難な実績によってユーザを評価するので、ユーザのモチベーション及び成長意欲を高めることができる。

【０１５２】

さらに、定性的評価は、評価者の主観により行われるため、評価者の能力及び性格などの特性の影響を受けて偏り公平性が欠如する虞があるが、上記した実施形態に係る成長支援装置２０、成長支援方法、及び成長支援プログラムによれば、複数の評価者によって１人のユーザを評価する３６０度評価を実施するため、評価の偏りを防ぎ公平性の欠如を抑制することができる。定量的評価は、ユーザの業績を数値化して評価することができるので結果を明確にすることができる。

【０１５３】

このように、働き甲斐スコアによるユーザの評価は、定性的評価と定量的評価のバランスが取れているため、結果のみの評価に偏らず、ユーザの能力及び行動を公平に評価することができる。従って、働き甲斐スコアによるユーザの評価は、組織、企業に属するユーザの愛社精神及び忠誠心が増大し従業員ロイヤルティ４（図１参照）の向上に繋がるため、サービスプロフィットチェーンの好循環サイクルの促進に寄与するものである。

【０１５４】

また、上記した実施形態に係る成長支援装置２０、成長支援方法、及び成長支援プログラムによれば、働き甲斐スコアの算出に、評価情報及び達成度情報に加えてユーザの従業員満足度を示すＥＳ情報をも加味するため、働き甲斐スコアによるユーザの評価は、ユーザの従業員満足度を更に上昇させようとするユーザの意欲に繋がるため、ユーザのモチベーションを高めることができる。

【０１５５】

また、上記した実施形態に係る成長支援装置２０、成長支援方法、及び成長支援プログラムによれば、働き甲斐スコアの算出に、評価情報、達成度情報、及びユーザの従業員満足度に加えて、顧客満足度を示すＣＳ情報をも加味するため、働き甲斐スコアによるユーザの評価は、ユーザに顧客の満足度を上昇させようとする意欲を惹起させるため、サービスプロフィットチェーンの好循環サイクルの促進に寄与するものである。

【０１５６】

なお、本発明は上記した実施形態に係る成長支援装置２０、成長支援方法、及び成長支援プログラムに限定されるものではなく、特許請求の範囲に記載した本発明の要旨を逸脱しない限りにおいて、その他種々の変形例、若しくは応用例により実施可能である。

【符号の説明】

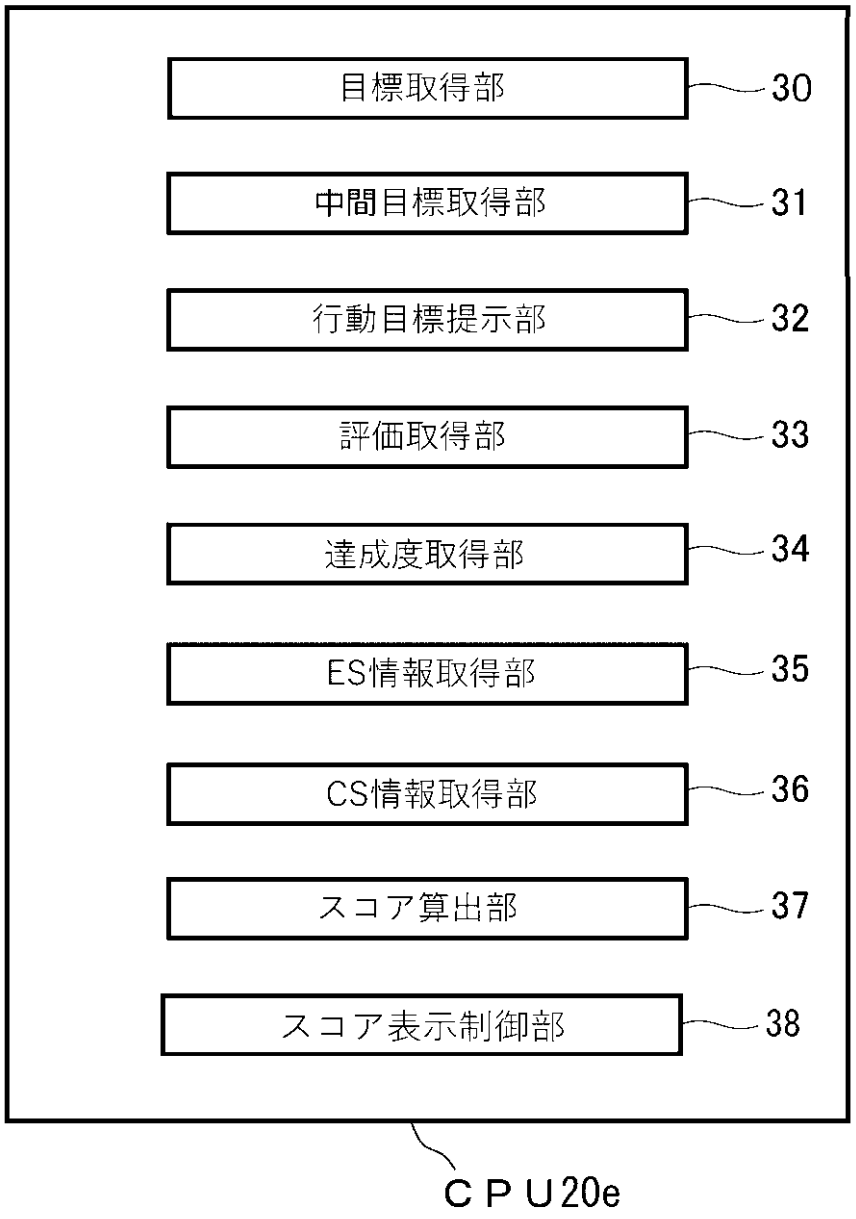
【０１５７】

１　ループの開始
２　社内サービスの質
３　従業員満足度
４　従業員ロイヤルティ
５　従業員の生産性
６　サービスの価値
７　顧客満足度
８　顧客ロイヤルティ

９　売上拡大
１０　利益向上
１１　ループの終了
１９　仮想プライベート領域
１９ａ　第１パブリックサブネット
１９ｂ　第２パブリックサブネット
１９ｃ　第１プライベートサブネット
１９ｄ　第２プライベートサブネット
１９ｅ　踏み台サーバ
１９ｆ　バッチサーバ
１９ｇ　第１ＡＰＩサーバ
１９ｈ　第２ＡＰＩサーバ
１９ｉ　プライマリＤＢインスタンス
１９ｊ　スタンバイＤＢインスタンス
１９ｋ　ＡＬＢ２０　成長支援装置
２０ａ　通信インターフェース
２０ｂ　ＲＯＭ（Read Only Memory）
２０ｃ　ＲＡＭ（Random Access Memory）
２０ｄ　記憶部
２０ｅ　ＣＰＵ（Central Processing Unit）
２０ｆ　入出力インターフェース
２０ｇ　入力装置
２０ｇ　出力装置
２１　ネットワーク
２２　表示部
２２ａ　保存ボタン
２２ｂ　ホームボタン
２２ｃ　マンダラ表示ボタン
２２ｄ　評価表示ボタン
２２ｅ　トーク表示ボタン
２２ｆ　キャリアログ表示ボタン
２２ｇ　進捗状況表示バー
２２ｈ　進捗状況表示部
２２ｉ　ユーザプロフィール表示部
２２ｊ　ダッシュボード
２２ｋ　働き甲斐スコア表示部
２２ｌ　利益表示部
２２ｍ　ＥＳ表示部
２２ｎ　ＣＳ表示部
２３　ソフトウエアキーボード
２４　評価者用端末
２５　事業担当者用端末
２６　エンジニア用端末
２７　店舗内端末
２８　サーバ
２９　仮想パブリック領域
２９ａ　ファイアウォール
２９ｂ　Event Bridge
２９ｃ　ＤＮＳウェブサービス
２９ｄ　Cloud Watch

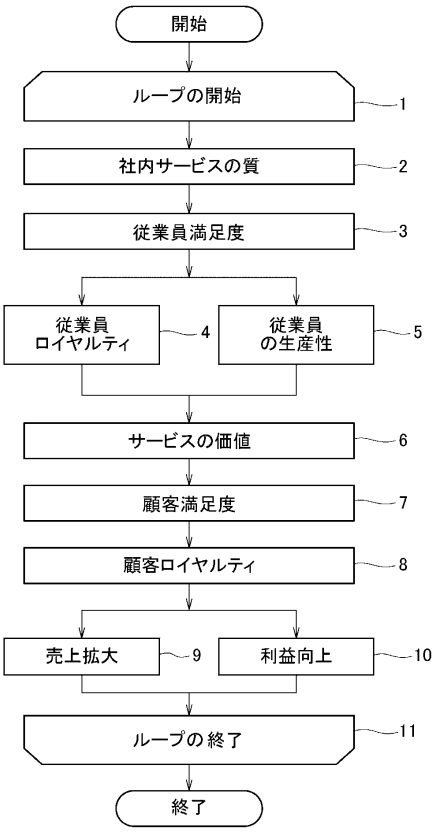
２９ｅ　Security Manager
２９ｆ　s3-protected
２９ｇ　ＥＣＲ
２９ｈ　ＳＥＳ
２９ｉ　Cloud Formation
３０　目標取得部
３１　中間目標取得部
３２　行動目標提示部
３３　評価取得部
３４　達成度取得部
３５　ＥＳ情報取得部
３６　ＣＳ情報取得部
３７　スコア算出部
３８　スコア表示制御部
３９　ゲージ部
４０　第１マンダラ
４１　目標
４２　中間目標１
４３　中間目標２
４４　中間目標３
４５　中間目標４
４６　中間目標５
４７　中間目標６
４８　中間目標７
４９　中間目標８
５０　第２マンダラ
５１　中間目標Ａ
５２　行動目標Ａ－１
５３　行動目標Ａ－２
５４　行動目標Ａ－３
５５　行動目標Ａ－４
５６　行動目標Ａ－５
５７　行動目標Ａ－６
５８　行動目標Ａ－７
５９　行動目標Ａ－８
６０　マンダラチャート
Ｓ１２　目標設定ステップ
Ｓ１３　自己評価の中間評価ステップ
Ｓ１４　現場上司の中間評価ステップ
Ｓ１５　自己評価の最終評価ステップ
Ｓ１６　マネージャの最終評価ステップ
Ｓ１７　人事担当者の最終評価確定ステップ
Ｓ３１　行動目標取得ステップ
Ｓ３２　行動目標提示ステップ
Ｓ３３　評価取得ステップ
Ｓ３４　達成度取得ステップ
Ｓ３５　ＥＳ情報取得ステップ
Ｓ３６　ＣＳ情報取得ステップ
Ｓ３７　スコア算出ステップ
Ｓ３８　スコア表示制御ステップ

【要約】
【課題】　ユーザ自身が満足するための目標を自ら設定できるとともに、当該ユーザは客観的な評価を受けることができる。
【解決手段】　本発明に係る成長支援装置は、ユーザが自ら達成するために設定した目標を取得し、目標を達成するために選択されるべき中間目標の候補が予め設定され、ユーザは候補の中から中間目標を選択するものであって、ユーザによって選択された中間目標を取得し、遂行するべき行動目標が予め設定され、遂行するべき行動目標をユーザ及びユーザを評価する複数の評価者に提示し、提示された行動目標に基づいて行動するユーザに対する複数の評価者の評価を評価情報として取得し、提示された行動目標に基づいて行動するユーザの行動の当該行動目標に対する達成度を達成度情報として取得し、評価情報及び達成度情報に基づいて、ユーザの働き甲斐に関する得点を働き甲斐スコアとして算出するスコア算出部とを備える。
【選択図】図５

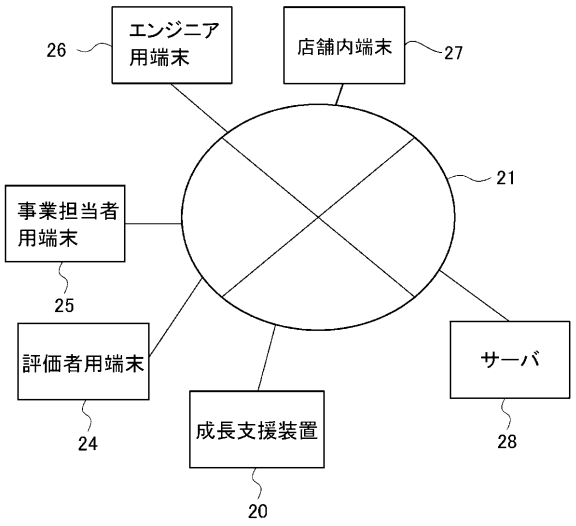


【図面】

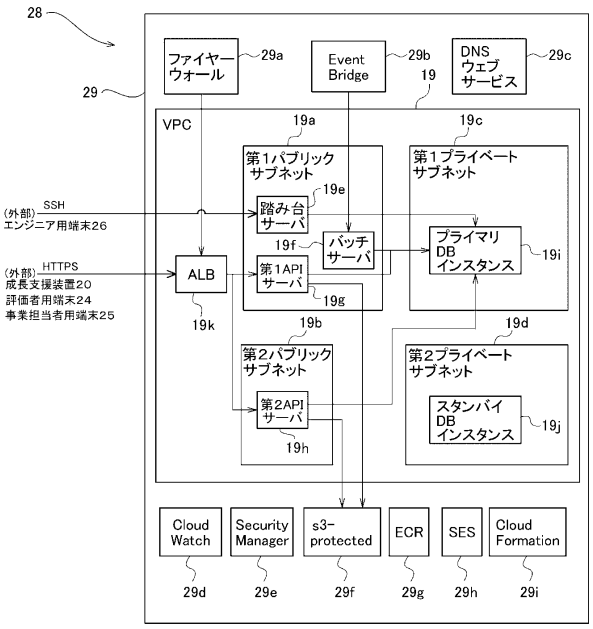
【図１】


開始
ループの開始
1
社内サービスの質
2
従業員満足度
3
従業員
ロイヤルティ
4
従業員
の生産性
5
サービスの価値
6
顧客満足度
7
顧客ロイヤルティ
8
売上拡大
9
利益向上
10
ループの終了
11
終了

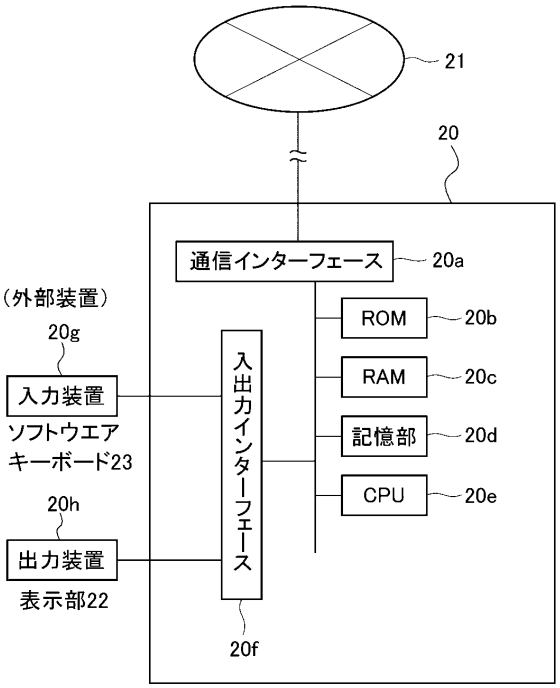
【図２】


エンジニア
用端末
26
店舗内端末
27
21
事業担当者
用端末
25
評価者用端末
24
成長支援装置
20
サーバ
28

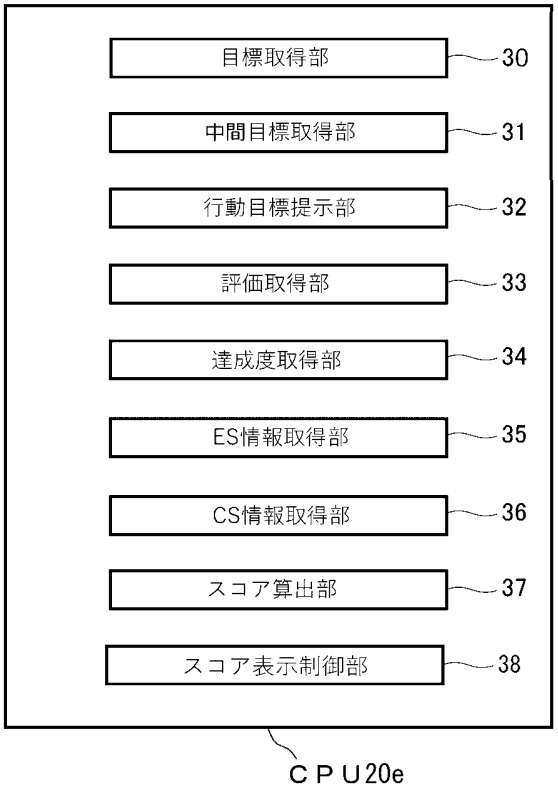
【図３】


28
29
ファイヤー
ウォール
29a
Event
Bridge
29b
19
DNS
ウェブ
サービス
29c
VPC
19a
19c
第1パブリック
サブネット
第1プライベート
サブネット
19e
踏み台
サーバ
(外部)SSH
エンジニア用端末26
19f
バッチ
サーバ
プライマリ
DB
インスタンス
19i
(外部)HTTPS
成長支援装置20
評価者用端末24
事業担当者用端末25
ALB
19k
第1API
サーバ
19g
19b
19d
第2パブリック
サブネット
第2プライベート
サブネット
第2API
サーバ
19h
スタンバイ
DB
インスタンス
19j
Cloud
Watch
29d
Security
Manager
29e
s3-
protected
29f
ECR
29g
SES
29h
Cloud
Formation
29i

【図４】


21
20
通信インターフェース
20a
(外部装置)
20g
入力装置
ソフトウエア
キーボード23
20h
出力装置
表示部22
入出力インターフェース
20f
ROM
20b
RAM
20c
記憶部
20d
CPU
20e

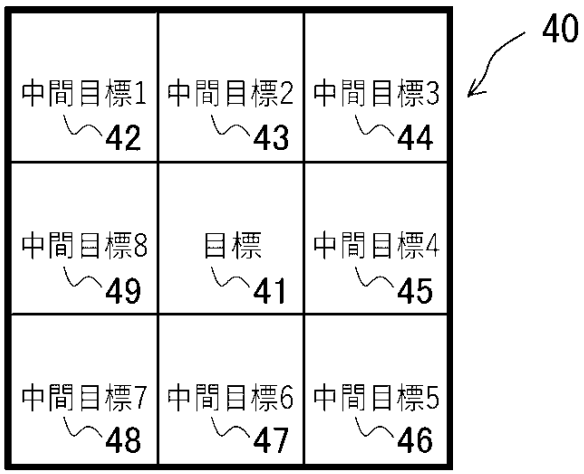
【図５】



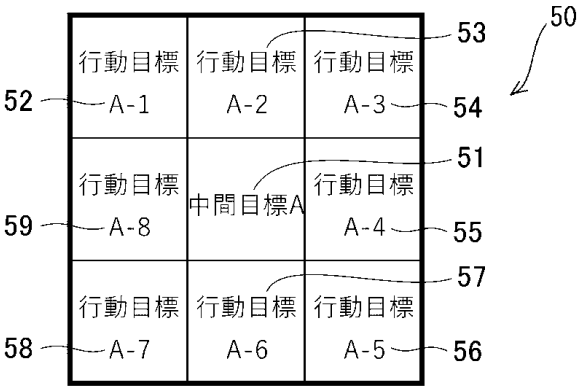
【図６】

	大カテゴリ「心」		大カテゴリ「技」					大カテゴリ「体」	大カテゴリ「生活」
等級	中カテゴリ「カルチャー」	中カテゴリ「マインド」	中カテゴリ「ベーシック」	中カテゴリ「オペレーション」	中カテゴリ「エキスパート」	中カテゴリ「オレンジ」ホール・キッチン共用	中カテゴリ「オレンジ」キッチンのみ	中カテゴリ「グリッド」	中カテゴリ「ウェルビーイング」
研修対象者	理念	接客のポイント理解	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・
		アピアランス	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・		・・・・	・・・・
		ビジネスマナー	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・		・・・・	・・・・
			・・・・	・・・・		・・・・			
			・・・・	・・・・					

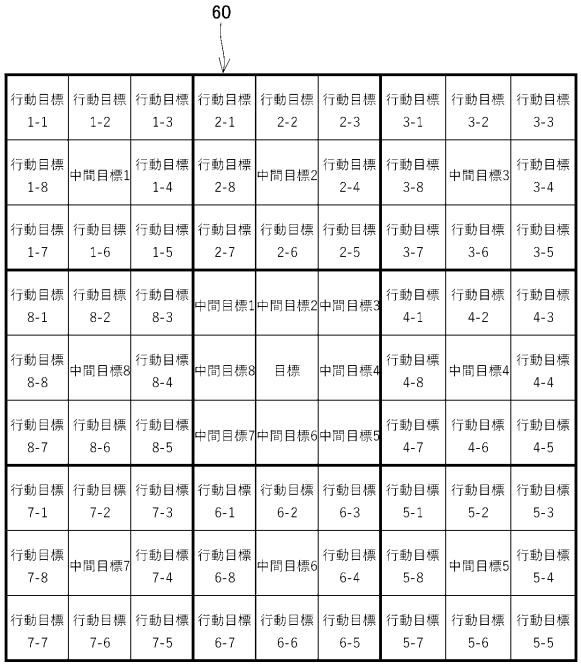
【図７】



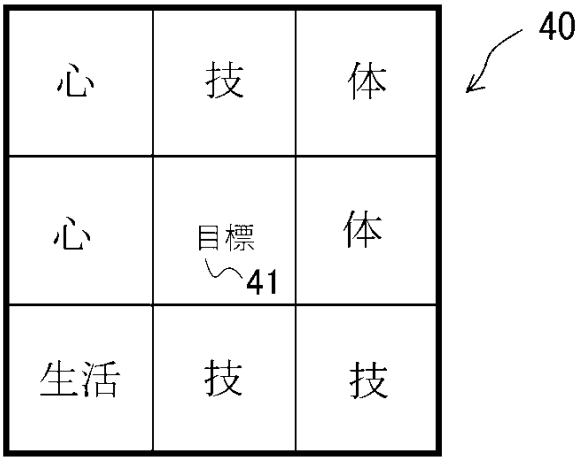
【図８】



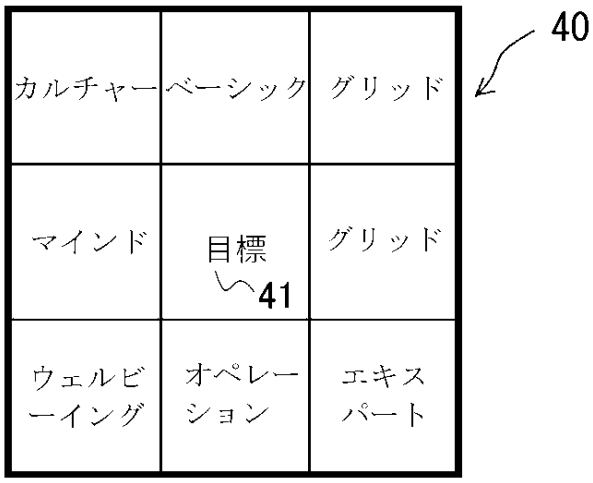
【図９】



【図１０】



【図１１】



【図１２】

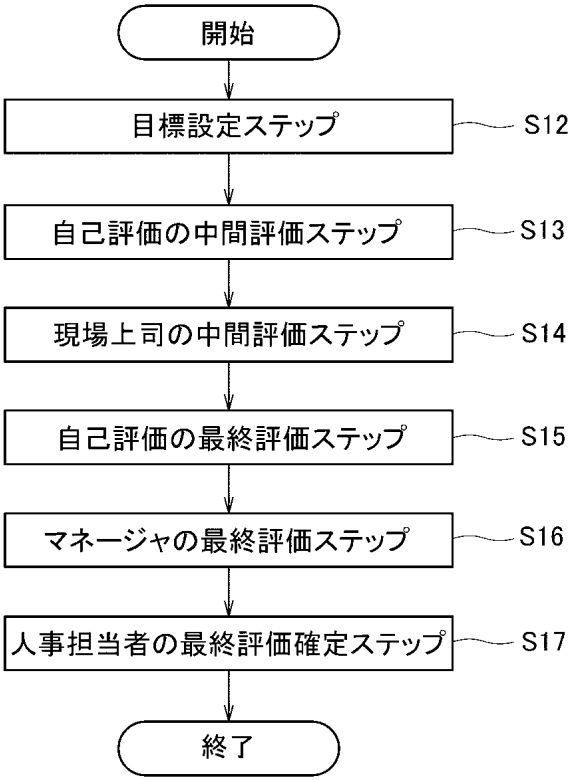


【図１３】

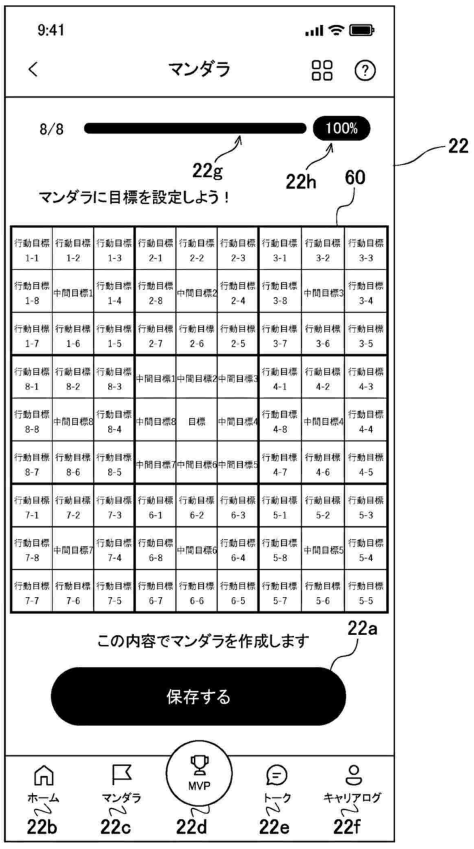
お客様入店時の声かけをする	お客様退店時の声かけをする	スタッフ全員に挨拶する
目を見て挨拶をする	挨拶のポイント理解	業者様へ挨拶する
手を止めて挨拶する	明るい声で挨拶する	焦らずゆったりと挨拶する

50

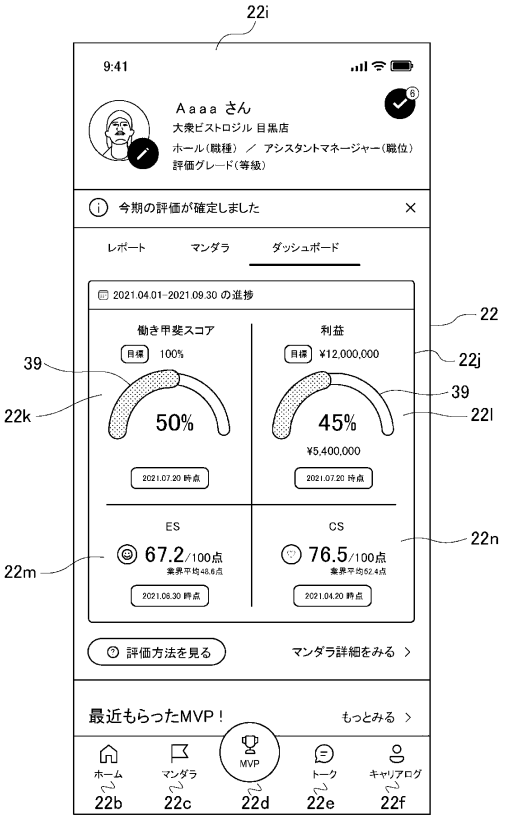
【図１４】



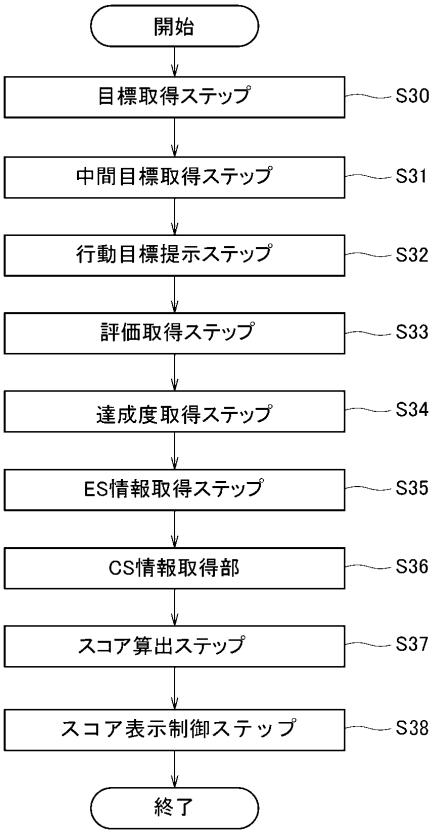
【図１５】



【図１６】



【図１７】


開始
目標取得ステップ
S30
中間目標取得ステップ
S31
行動目標提示ステップ
S32
評価取得ステップ
S33
達成度取得ステップ
S34
ES情報取得ステップ
S35
CS情報取得部
S36
スコア算出ステップ
S37
スコア表示制御ステップ
S38
終了

フロントページの続き

(56)参考文献 特開２０２０－１８７７４３（ＪＰ，Ａ）
特開２０１６－０９９９９２（ＪＰ，Ａ）
特開２００７－１０９１８４（ＪＰ，Ａ）
再公表特許第２０２０／０７９８２０（ＪＰ，Ａ１）

(58)調査した分野 (Int.Cl.，ＤＢ名)
Ｇ０６Ｑ １０／００ － ９９／００