

THANKS

BUSINESS NEWS LETTER

(VOL. 255)

発行日：平成30年9月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-0043
埼玉県所沢市弥生町 1792-10
TEL:04-2907-1715
E-MAIL : info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「問題解決の基本」・・・問題とは何か？

本誌では、前回まで2年近く「人事考課」をテーマに特集してきました。
今回から、別テーマに入ります。
題して、「問題解決の基本」。
会社の中の問題を、どのように解決していくか？
その基本的な考え方と、具体的な実践方法を解説していきます。

なお、これまでの本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm>

1. 「問題」とは？

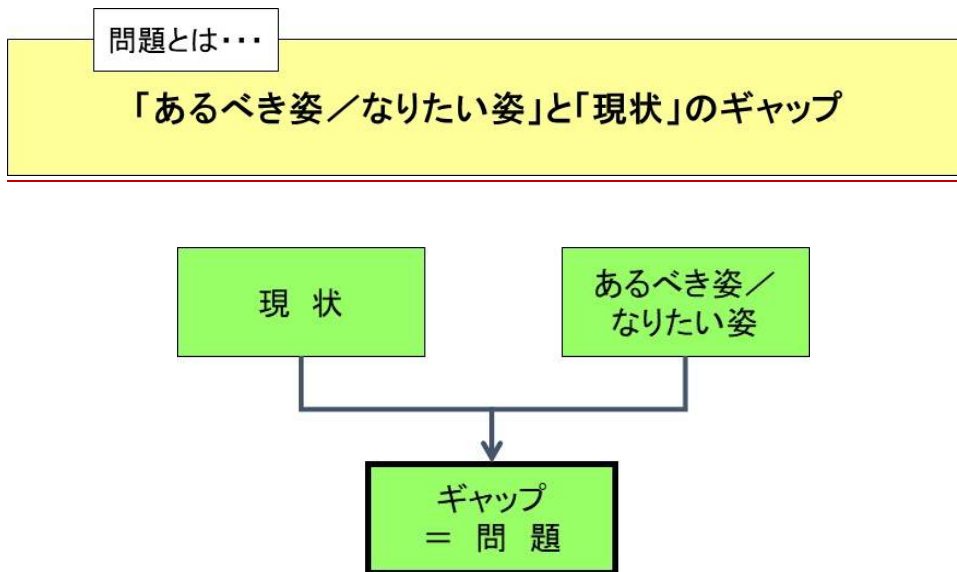
「あなたの部署の問題は何ですか？」
「うちの部署には、全く問題がありません！」
「そう言うあなたが、一番問題ですね・・・」

部長と課長の会話です。
この課長の問題は、「問題」を「問題」として認識していないことです。
そもそも、「問題」とは、どのようなことでしょうか？

辞書（大辞林）を引くと、以下のように解説してあります。

- ① 解答を求める問い。試験などの問い。・・・「数学の問題」、「試験問題」
- ② 世間が関心をよせているもの。話題。・・・「問題の議員」
- ③ 批判・論争・研究などの対象となる事柄。解決すべき事柄。
・・・「経済問題」「食糧問題」
- ④ 困った事柄。厄介な事件
・・・「新たな問題が起きる」

いろいろと書いてありますが、良く分からないですね。
ビジネスの中では、問題は、次のように定義しましょう。



すなわち、「あるべき姿／なりたい姿」からみて、乖離している全ての事象、事柄が「問題」になります。

それでは、事例考えてみましょう。

たとえば、「納期遅れが頻発していて、お客様からクレームが殺到している」ケース。

<あるべき姿>

納期通りにお客様に納品する

<現状>

納期遅れが頻発 (全体の10%)

<問題>

納期が順守できていない

こうした、「問題」の認識は、容易でしょう。
これは、大辞林の定義でいえば、④にあたるもの。
たぶん、冒頭の課長さんは、このような「問題」については、「全くありません！」と答えたのだと思います。

しかし、お客様に約束した納期が順守できていれば、それで良いのでしょうか？
たとえば、今、当社がお客様に約束している納期が2週間。
お客様は、一応納得して、ご注文してくださっています。
ただし、競合企業が10日間だったら？
ずっと、このまま2週間で良いのでしょうか？

上記のような場合は、次のようになるでしょう。

<なりたい姿>

納期を競合企業と同等、できれば、それより短くしたい（10日以内）

<現状>

当社の納期は2週間

<問題>

納期が長い

また、ある日、競合企業が新聞紙上で次のような発表をしたとします。

「当社では、今後、積極的にA I（人工知能）や、ロボットを導入することにより、3年後には、お客様への納期を3日以内に短縮します！」

いかがでしょうか？

このまま、何も手を打たないで、いいのでしょうか？

この場合は、以下のようになります。

<なりたい姿>

納期を競合企業と同等、できれば、それより短くしたい（3日以内）

<現状>

当社の納期は2週間

<問題>

納期が極めて長い

よく、「問題は？」と問われると、「あるべき姿（本来の姿）」に至っていない事象や事柄だけをイメージする方がいます。

確かに、これは「問題」です」。

しかしながら、「問題」とは、それだけでありません。

「なりたい姿」を設定して、「もっと良くすること」も「問題」になります。

また、「なりたい姿」に関しては、目先のことだけでは、ありません。

将来を見据えて、「××年後には、こうなりたい」ということもあるでしょう。

それに対して、今が今イチだとしたら、それも「問題」です。

このように考えると、**会社は「問題だらけ」**のはずです。

2. 「問題意識」「問題解決」とは？

皆さんも、「問題意識を持って！」を言われたことがあるでしょう。
それは、極めて大切なこと。
問題意識とは、次のようなことですから。

問題意識とは…

常に「あるべき姿／なりたい姿」を考えて、
現状を改善、改革しようという意欲

冒頭の課長さんの言う通り、もし「全く問題がない」としたら、組織としての「あるべき姿／なりたい姿」から考えて、「全く改善、改革することがない」ということ。
そんな組織はあるはずないでしょう。
また、そんな意識では、当然、課長としては失格です。

ということで、「問題」についてイメージできましたか？
今回のテーマである「問題解決」は、結局、以下のようなことなのです。

問題解決とは…

「現状」を「あるべき姿」に戻すこと。
「現状」を「なりたい姿」にもっていくこと

<次回に続く>