

# THANKS

(VOL. 259)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：2019年1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:04-2936-6149  
E-MAIL : [info@thanksmind.co.jp](mailto:info@thanksmind.co.jp)  
<http://www.thanksmind.co.jp>

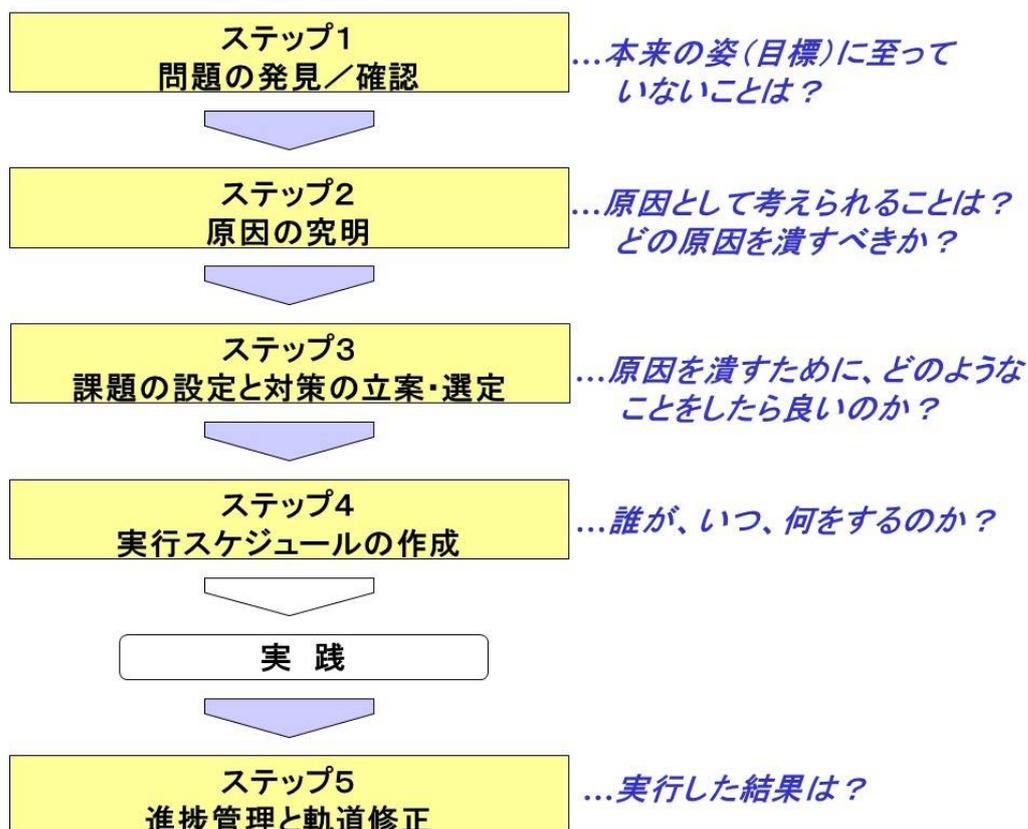
## 特集

### 「問題解決の基本⑤」・・・「発生型の問題」の解決（その4）

本誌では、「問題解決の基本」について特集しています。  
今回は、「発生型」の問題を解決するためのステップ1の「問題の発見／確認」について説明しました。  
今回はその続きです。  
ステップ2の「原因の究明」に入ります。  
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. これまでの復習

##### <発生型の問題解決の基本手順>



## ステップ1：問題の発見／確認

### (1) あるべき姿（本来の姿）を明確にしておくこと

「定量的」なものだけでなく、「定性的」なものについても、常に「どうあるべきなのか」を明確にしておきましょう。

### (2) 適時、現状を把握しておくこと

現状が確認しにくいのが「定性的なあるべき姿」です。

人事考課の仕組みと同じように、「だれが」「いつ」「どうやって」チェックする仕組みを作ることをお勧めします。

----- ここまで前回 -----

## 2. 各ステップの内容・・・つづき

### ステップ2：原因の究明

いきなりですが、以下のことを考えてみてください。

あなたの家族（妻、子供）は、あなたの両親と同居しています。  
最近、奥さんの様子がちょっとおかしい・・・  
何かと、つけんどんな態度をとります。  
結果として、夫婦の会話はほとんどありません。  
このままでは離婚に至ってしまうかも・・・

さて、奥さんがつけんどんな態度をとる原因として、  
どのようなことが考えられるでしょうか？  
考えられる原因を、できるだけ列挙してください。

「いつも飲み歩いて、遅く帰ってくる、あなたの生活態度への不満」  
「同居している両親との関係悪化」 等々・・・  
研修の中で質問すると、いろいろな原因が挙げられます。

次ページの図を参照してください。  
これは、原因として考えられることを、ロジックツリーという手法を使って抽出したものです。

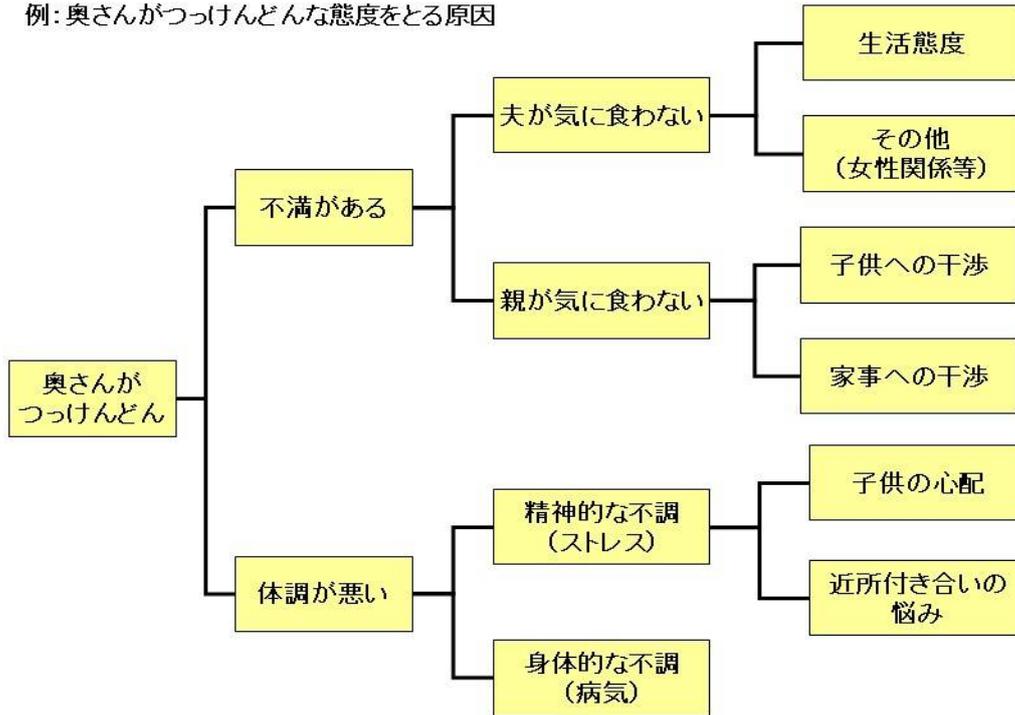
※ロジックツリーについては、本誌「146号、147号」を参照ください。

<http://www.thanksmind.co.jp/no146.pdf>

<http://www.thanksmind.co.jp/no147.pdf>

そうです！  
奥さんが、「つけんどんな態度をとる」原因として考えられることは、たくさんあるのです。

例：奥さんがつっけんどんな態度をとる原因



このような場合、最も危ないのは、決めつけによる「早とちり」です。

「あ～～、そういえば、この前に行った店でもらった名刺をシャツのポケットに入れたまま洗濯物カゴの中に入れちゃったな・・・ きっと、あの名刺を見て怒っているんだ・・・」

あなたは、奥さんがつっけんどんになっている原因が、自分の「ゲス」、すなわち「女性関係」だと考え、謝罪したとします。

「ごめん！ あの日は、佐藤さんが、『どうしても・・・』ということで付き合ったけれど、本当は、全然、行きたくなかったんだ・・・ もう、二度とあんな店には行かないから許して！！」

話を、ぽかんと聞いている奥さん。

「ん？ 何のこと言っているの？」

「え？？？」

「あんた、そんな店に行ったの？ 佐藤さんのせいにして、あんたって本当に最低な男ね！！」

完全なる「ヤブヘビ」です。

しばらくの間、お小遣いの減額は覚悟しなければならないでしょう。

最悪なのは、本当の原因が、「体調悪い」ようなケースです。

近所のママ友との関係がギクシャクして、ストレスが充満。

精神的にきつい状態になっている時に、あなたは、さらに、ストレスがかかるようなことを言ってしまった訳です。

精神的に病んでしまったら、「小遣い減額」どころの話では済みません。

## (1) 原因と思われることをできる限り列挙する . . . 「仮説」の設定

原因究明を行う上で、最初にやるべきことは、原因と思われることを「できる限り」列挙することです。

このプロセスが、いわゆる「仮説」の設定です。

ポイントは、「できる限り」という点。

例えば、前ページの例であれば、「体調が悪い」ということを考えられるかどうかです。

本当の原因が、列挙した仮説の中に無かったら、その段階でアウト。

問題解決は不可能になります。

それでは、どうしたら、広い視点で仮説を設定することができるでしょうか？

もちろん、頭の中で思いつくものを挙げてみても、そこそこ出せると思います。

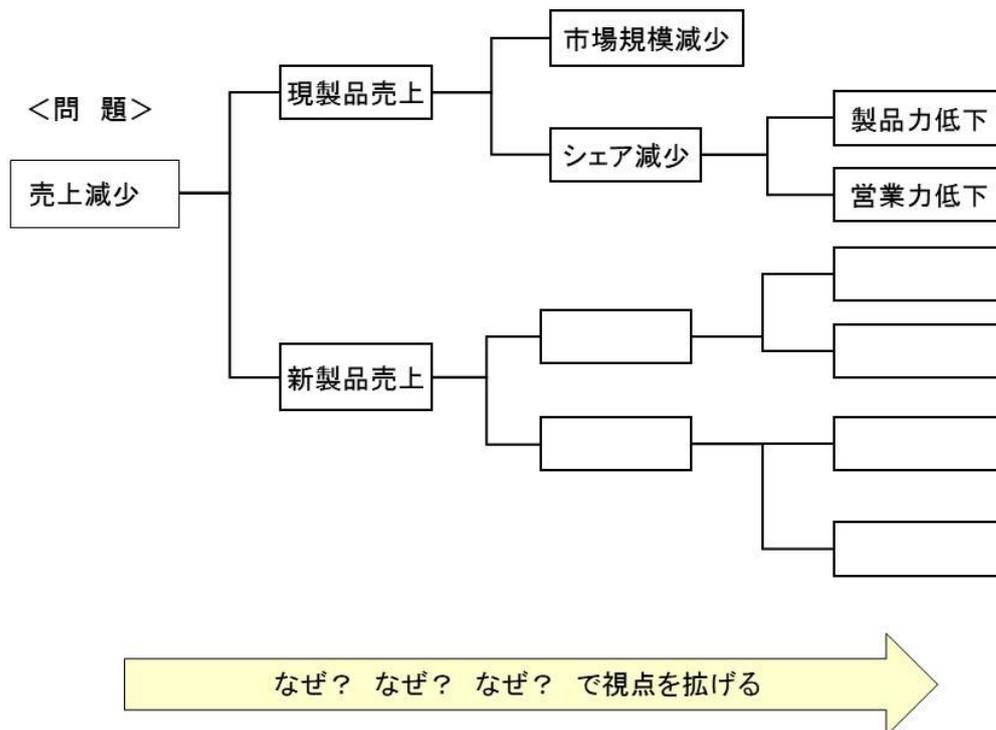
しかしながら、そうしたやり方は、やはり限界があります。

そこで、我々がよく使う手法が、前述の「ロジックツリー」。

問題について、枝分かれで原因を考えて行くことで、視野を拡げるのです。

この手法を使うテクニックは、問題解決の基本手順の中では、原因究明だけでなく、他にもいろいろな場面で活用ができますので、追って、再度、説明したいと考えています。

例：売上減少の仮説の設定



<次回に続く>