

THANKS

(VOL. 261)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：2019年3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
<http://www.thanksmind.co.jp>

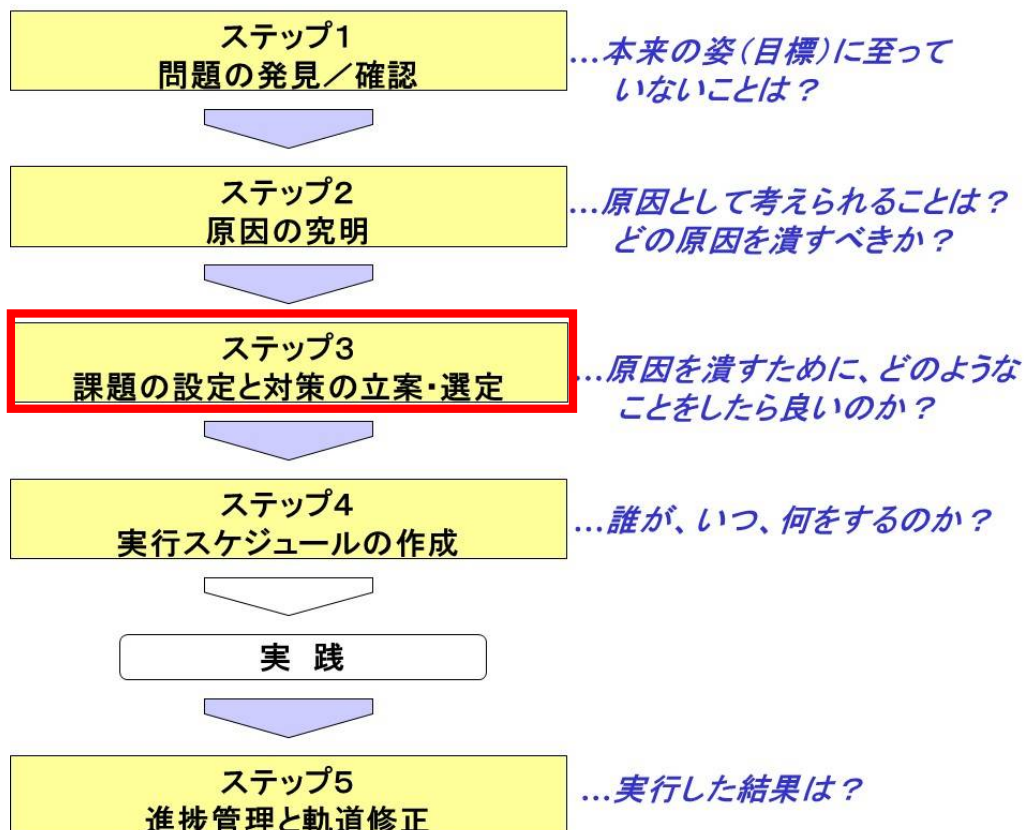
特集

「問題解決の基本⑦」・・・「発生型の問題」の解決（その6）

本誌では、「問題解決の基本」について特集しています。
前回は、「発生型」の問題を解決するためのステップ2の「原因の究明」について説明しました。
今回はその続きです。
ステップ3の「課題の設定と対策の評価・選択方法」について確認します。
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＞



各ステップの内容

ステップ2：原因の究明

(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。

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。

問題解決は不可能です。

(2) 仮説の中で、潰すべき原因を選択する

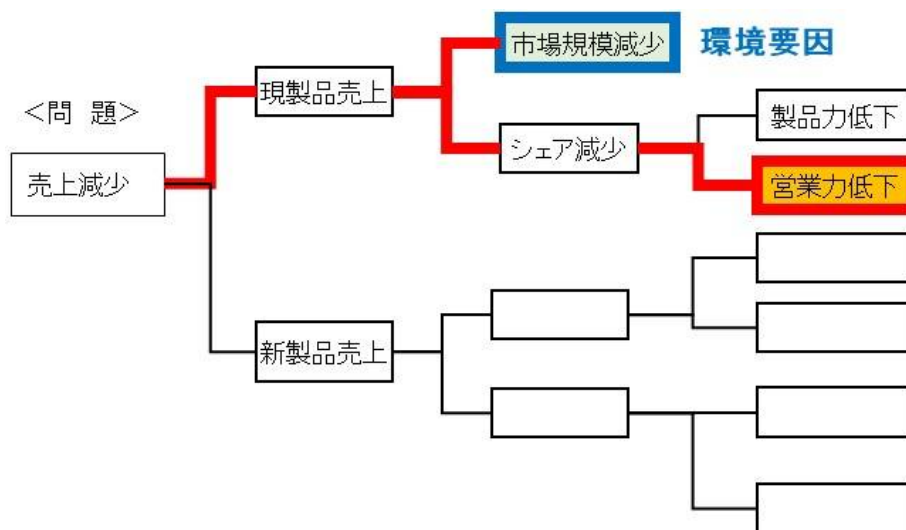
列挙された原因がすべて、本当の原因とは限りません。

また、原因であったとしても、生じている問題に対して影響度が小さいものもあるでしょう。

そのような原因を潰すことに力を注いでも、問題解決には至りません。

仮説の中で、本当に潰すべき原因をしっかりと選択しましょう。

選択の基準は以下の通りです。



----- ここまで前回の復習 -----

ステップ3：課題の設定と対策の立案・選定

(1) 課題を設定する。

潰すべき原因が明確になったら、次のステップは、「課題」を設定することです。よく、「課題」と「対策」を混同する方がいますが、言葉として定義すると以下の通りです。

課題： 取り組むべきテーマ . . . ××のために (目的)
対策： 課題を克服するための具体的な方法 . . . ●●をする (手段)

具体的な例で考えてみましょう。

以下は、「課題」でしょうか？ それとも「対策」でしょうか？

- ① 社内の連携を良くする
- ② 毎朝、朝礼を行う
- ③ 残業を削減する
- ④ 残業を事前申請制にする

お分かりですよね？

①③が「課題」で、②④が「対策」です。

社内の連携を良くすることは、取り組むべきテーマです。

そして、そのための具体的な方法が、毎朝、朝礼を行うことです。

「連携を良くするために、毎朝、朝礼を行う」わけで、「毎朝、朝礼を行うために、連携を良くする」というのは、オカシイでしょう。

③と④の関係も同じ。

「残業を削減するために、残業を事前申請制にする」のです。

なぜ、「原因」→「対策」ではなく、「原因」→「課題」→「対策」なのか？

別に、わざわざ「課題」を設定しなくても、「原因」から、いきなり「対策」を考えれば良いのではないか？

よく、そういう質問を受けます。

例えば、前ページの例であれば、「営業力低下」が原因であれば、「営業研修の実施」という対策を考えればいいじゃないか、と。

確かに、「原因」から「対策」を直接考えることはできます。

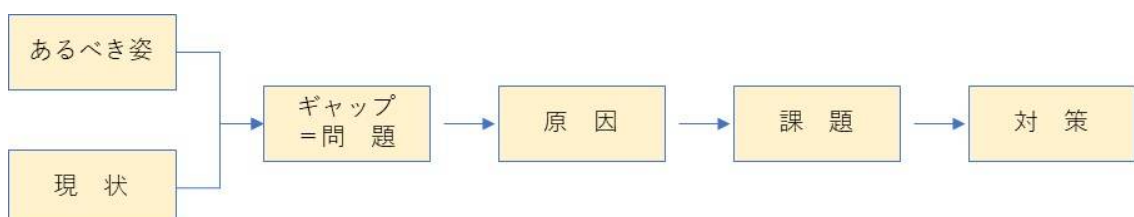
しかしながら、いきなり「対策」を考えてしまうと、どうしても視野が狭くなりがちです。

「営業研修の実施」は、「営業力向上」のためのひとつの方法ですが、もっともっと、いろいろな方法があるはずですよ。

例えば、「成績優秀なベテラン社員との営業同行」や「仕入先のメーカーへの出向」だって方法です。

「原因」→「課題」→「対策」というステップを踏んだ方が、「原因」→「対策」と短絡的に考えるよりも、間違いなく視野が広がります。

以下の流れをしっかりと意識しましょう。



(2) できるだけ多くの対策案を列挙する。

原因を究明する際に、やってはいけないことは、原因の「**決めつけ**」でした。
的外れな原因を潰そうと努力しても意味無いし、場合によっては、逆効果になる可能性もあります。
まずは、幅広い視野で、原因と思われること(=仮説)を列挙してみることが大事です。

対策も同じです。

やってはいけないことは、対策の「**決め打ち**」です。、

「これしかない」と決めつけるのではなく、まずは、いろいろな対策を考えてみましょう。

例えば、以下を考えてみてください。

あなたは、40歳過ぎのサラリーマン。

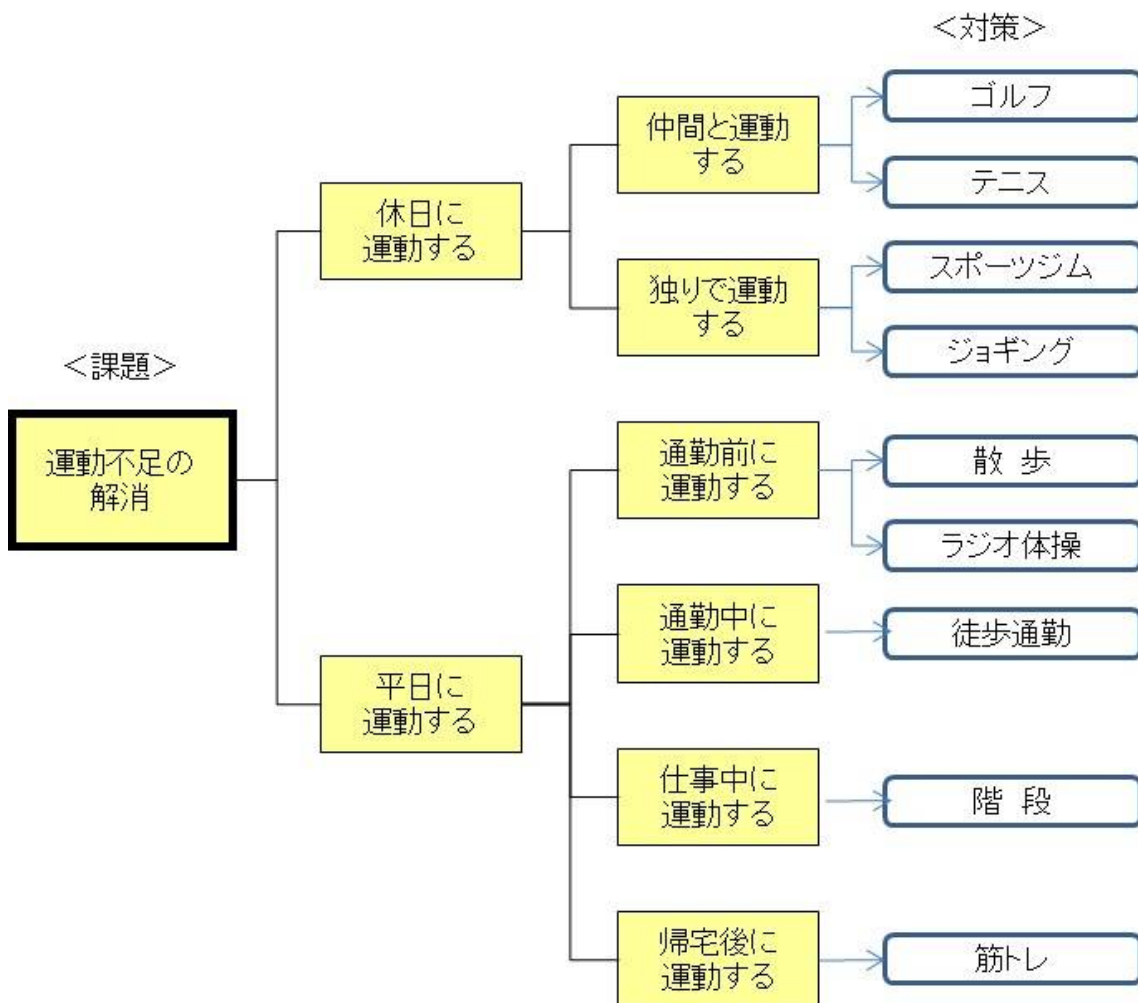
最近、受診した健康診断で、「メタボリック症候群」と診断されました。

確かに、ここ数年で、体重が急激に増加しましたが、その原因は、やはり、「運動不足」。

多忙な仕事や、家族サービスで、なかなか運動ができていません。

さて、ここで質問。

「運動不足解消(=課題)」のために、どのような方法(=対策)が考えられるでしょうか？



原因を列挙した時と同じように、体系的（枝分かれ）で考えてみると、発想が広がるでしょう。対策で挙げたものは、いずれも、「運動不足解消」という課題に対する対策です。しかしながら・・・

さすがに、全てを行うことは、やはり無理。

対策の中で、実際に行うものを選定する必要があります。

それでは、どういう基準で評価し、選ばいいのでしょうか？

次回の本誌で説明します。

<次回に続く>