

問題解決総論

1. 問題とは
2. 問題解決の 4 つのステップ
3. 「ソリューションありき」は絶対にダメ

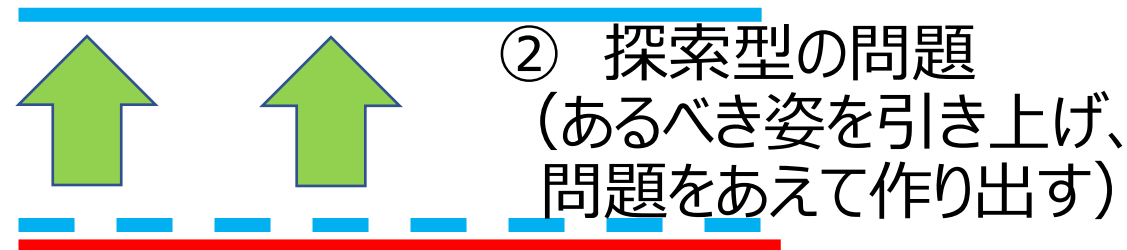
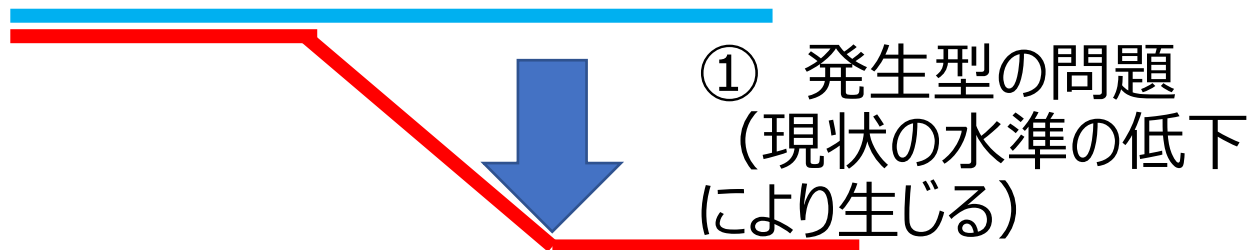
問題とは

そもそも「問題」って何ですか？

トラブル クレーム 納期遅延

問題とは「あるべき姿(To Be)」と「現状(As Is)」の乖離である

- ① 発生型の問題 → 既におきている問題。
(トラブル、クレーム、納期遅延等が該当する。)
- ② 探索型の問題 → 現状に満足せず、よりよくするための問題。
(弱みの改善、強みの更なる強化)



問題解決の 4 つのステップ

①問題発見

WHAT

- 「あるべき姿」と「現状」の乖離を特定する。
- 全社レベルの問題発見にはP/L（損益計算書）の活用が有用。

②原因分析

WHY

- 定性情報を活用する。
- 真因に迫るためには、「5 WHY」の精神で。
- 有効な対策を打てるポイントがみつければ終了。
- 「探索型」の問題では必ずしも必要ではない。
- 当面の火消し策。スピードが大切で、原因分析の結果を待たなくてもよい。

③暫定策策定

HOW

④抜本策策定

- 日系企業の管理職者は得意分野。
- 同種の問題を2度と発生させないための施策。原因分析に立脚し、恒久策とも呼ばれる。

「ソリューションありき」は絶対にダメ

問題解決は順序通り行うことが大切です。原因分析のプロセスを経ぬままにソリューションを策定しても、有効性を欠いたものとなってしまいます。ソリューションが先行させてしまう原因として、以下が考えられます。

1. 勉強熱心で、流行しているソリューションを試したいという欲望

「サブスクリプション」「エシカル」等、ビジネスの流行に敏感であること自体は良いことですが、自分がやりたいことをクライアント先に押し付けてはいけません。

2. 問題解決において、ソリューションの仮説を早くたててしまう。

仮説をたてて問題解決を進めることは重要ですが、原因究明が完了するまでは、ソリューションの仮説を立てることはお勧めしません。自分の仮説を擁護したいがために、原因究明のプロセスが客観性を欠いてしまう可能性があります。