

daily コラム

2016年9月28日(水)

〒810-0001 福岡市中央区天神 2-8-49 ヒューリック福岡ビル7階
税理士法人かさい会計 TEL 092-771-4421 FAX 092-771-1417
Email info@kasai-grp.co.jp

具体的問題認識の効用

問題を解決するには、その問題について“的確な状況判断”を行なうことが不可欠です。言いかえれば問題について漠然とした、曖昧な認識をしていると、的確な状況判断ができず、従って解決すべき問題の実態が具体的に見えないため、解決策が見出せないのです。

これは、社員一人ひとりの問題解決と、チームとしての問題解決に共通で、特に後者の場合は“メンバー間の問題認識・的確な状況判断の共有”が必要ですから、相当な努力が必要になります。

具体的問題認識のやり方

どのような問題であっても、その認識の仕方の定石は“その問題が具体的にどのような問題なのかを掘り下げること”にあります。

それには“三現主義（現地で、現物を見て、現実に即して）”に基づいて、“なぜなぜ5回の問題分析”を行なうのが良策であり、例えば次のように行ないます。

- その問題はどのような現象か
（〇〇不良品の発生、5%）
- それはどのような状況で発生したのか
（△△工程における設備の異常な作動）

- そのような状況になったのは何故か
（設備の〇〇装置の部分破損）
- それが起きたのは何故か
（装置の取り付けミス）
- 何故そのミスが起きたか
（取り付け後の確認もれ）

この分析をチームで行なうには、メンバー全員が一緒に“三現主義”で問題を掘り下げ、原因を共有するのです。

具体的問題認識の効用

このように具体的な問題認識を行なうと、問題の根本的原因を把握でき、従って的確で具体的な対策を見つけやすくなり、効果的対策の発見に直結します。専門的な知識や技術が必要な解決策でも、誰に質問すれば対策が得られるのか、的確に判断できます。また、チームの場合、メンバーの問題解決意欲を高める効果があります。

経営者・管理者の留意点

経験者であるほど“問題の原因を見ようと努力する前に憶測や先入観で見てしまう性癖を持ち、誤った判断に陥りやすいこと”に留意して社員を指導しましょう。



憶測・先入観は問題解決の敵！