



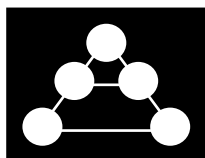
# 目的達成手法 コンパクトガイド

注：これは、システム企画・問題解決手法であるMIND-S Aのエッセンスを収録したガイドです。企画書・提案書を作成するための事前検討から企画書・提案書の作成方法（5W2H手法）までをガイドしています。（以下にその抜粋を示します）

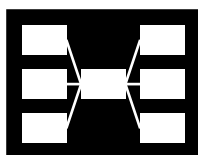
これで不足するガイドは、「MIND-S A基本手法ハンドブック」を参照してください。

## 構成

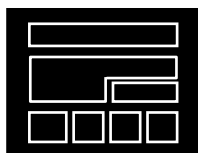
### 目的・ねらいの設定手法



### 問題点関連図手法



### 5W2H手法



目的達成手法コンパクトガイドの構成	2
<b>1. 目的・ねらい設定手法コンパクトガイド</b>	<b>3</b>
▶ 目的・ねらい記述書サンプル	7
▶ 丸い三角形作成要領	8
▶ 丸い三角形サンプル	9
<b>2. 問題点関連図手法コンパクトガイド</b>	<b>10</b>
▶ 問題点関連図サンプル 台所の整理整頓右方展開	12
▶ " 受注入力の改善右方展開	13
▶ " 台所の整理整頓左方展開	14
▶ " 受注入力の改善左方展開	15
<b>3. 5W2H手法コンパクトガイド</b>	<b>16</b>
▶ 5W2Hサンプル 企画提案型	17
▶ " 改善型	18

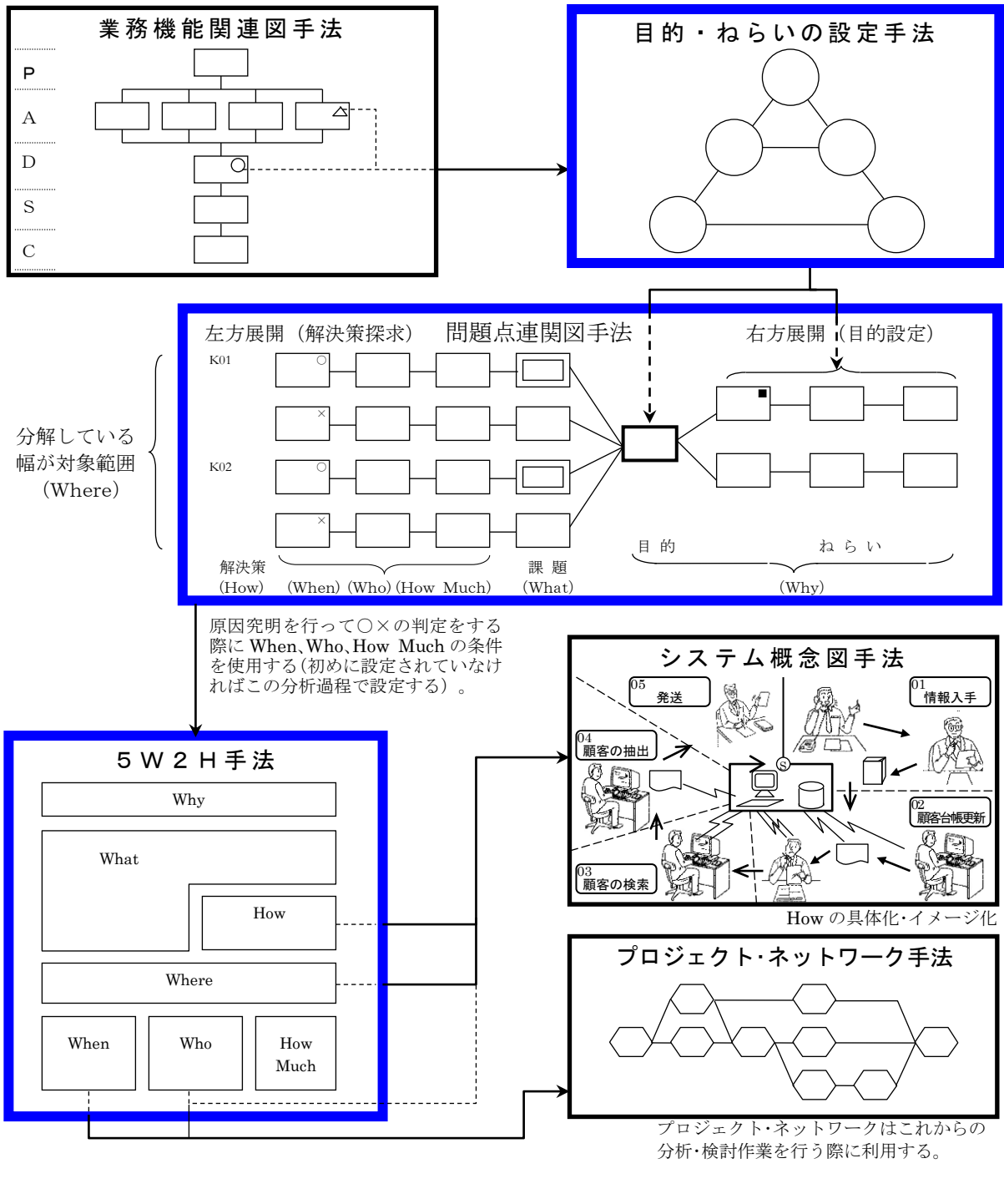
## システム企画研修株式会社

〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町 16-2  
電話：03-5695-3130 FAX：03-5695-3131  
<http://www.newspt.co.jp/>

## 目的達成手法コンパクトガイドの構成

- ▶ 当コンパクトガイドに収録しているのは、システム検討・業務改善・問題解決に極めて有効な以下のMIND-SA 3手法のエッセンスです。
- ▶ 3手法以外および3手法の詳細解説を知りたい方は、「MIND-SA基本手法ハンドブック」をご参照ください。
- ▶ 問合せ先：システム企画研修㈱MIND-SA担当 電話：03-5695-3130 mind-pc@newspt.co.jp

### MIND-SA基本手法の全体関連図



### 3. 5W2H手法 コンパクトガイド

- 5W2H手法は、企画書や提案書の作成ガイドを示すものです。
- 5W2Hは、何かを決める時の必要項目を決めています。これを意思決定条件と言っています。
- 5W2Hは、以下の7項目です。
- 5W2Hの内容は、何か問題があって改善しようという時と、何か新しい企画やイベントを実施しようという企画提案の時とで、What、Howを中心に多少異なります。

	5W2H	日本語タイトル	解説
改善の時	Why	目的・ねらい	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ねらい</b>：この案件・テーマが実現した結果、実現する嬉しいこと</li> <li>• <b>目的</b>：このテーマの中で実現しようとする成果の目標</li> <li>• いずれも詳細は、当コンパクトガイド「目的・ねらいの設定手法」を参照してください。</li> </ul>
	What	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的を実現するために改善しなければならない問題点。</li> <li>• 課題名+問題点の現状と改善目標を示すとよい。</li> </ul>
	Where	対象範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的を実現すべき対象範囲。</li> <li>• ビジネステーマの時は一般には、対象業務と対象部門・対象者は必須で示し、それ以外の範囲条件があれば示す。</li> <li>• ビジネステーマ以外の時は、このテーマが関連する範囲を分かりやすく示す。</li> </ul>
	How	改善方法、解決策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課題を改善する方法、解決策を示す。</li> </ul>
	When	実現納期、実現スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善方法・解決策の実施時期、実現スケジュールを示す。</li> <li>• 目的の実現時期をも示す（解決策の実施＝目的の実現ではない）。</li> </ul>
	Who	実現体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善方法・解決策の実現体制を示す。</li> <li>• 必要なら体制図を示すと分かりやすい。</li> </ul>
	How Much	実現費用、費用見積り	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善方法・解決策の実現に必要な費用と工数を見積って示す。</li> </ul>
	5W2H	日本語タイトル	解説
企画提案の時	Why	目的・ねらい	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ねらい</b>：この案件・テーマが実現したい嬉しいこと、有意義なこと。</li> <li>• <b>目的</b>：このテーマの中で実現しようとする成果の目標。どのようなイベント・企画を実現するか、である。</li> <li>• いずれも詳細は、当コンパクトガイド「目的・ねらいの設定手法」を参照してください。</li> </ul>
	What	(企画の)内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>• どのような企画を実現するのか、どのようなイベントを実現するのか、を示す。</li> </ul>
	Where	対象者、等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企画・イベント等への参加者・対象者を示す。</li> </ul>
	How	実現方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• どうやって、企画・イベントを実現するかを示す。</li> </ul>
	When	実施時期、実現納期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企画・イベントの実施時期、実現納期を示す。</li> </ul>
	Who	実現体制、実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企画・イベントをどのような体制で実現するのかを示す。</li> <li>• 必要なら体制図を示すと分かりやすい。</li> </ul>
	How Much	参加料金、等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企画・イベントの参加料金と、企画・イベントの全体費用を示す。</li> </ul>



# システム保守業務改善プログラム

## 1 当プログラム実施の目的・ねらい Why

### (1) 目的

- ① システム保守業務に関わっておられる方に集まっていただき、システム保守業務の改善手法を習得していただきます。
  - ・改善目標の設定手法、改善策の検討手法、
  - ・改善企画書の作成手法
- ② その後、①の参加者にシステム保守業務の改善を実践していただきます。



### (2) ねらい

- 習得した改善手法を使用して、改善を継続していただきます。
  - 習得した改善手法を使用して、さらに本格的にシステム保守業務の改善に取り組んでいただきます。
- その際、システム保守業務の現状・問題点・課題を明らかにする「保守プロセス改善アセスメント」を実施することも可能です。
- ↓
- その結果、以下の成果が期待できます。
  - ① システム保守業務が改善され、システム保守の「早い、うまい(トラブル回避)、安い」が実現します。
  - ② システム保守担当のモチベーションが高揚されます。

## 2 当プログラムの内容 What

(1) 解説	① システム保守業務改善の必要性・重要性 ② 業務改善成功の鍵(目的・ねらいの明確化) ③ 業務改善検討手法(MIND-SA 問題点連関図手法)
(2) 演習	① システム保守業務改善目的の設定 ② システム保守業務改善策の検討
(3) 検討	① システム保守業務の改善方法 ② システム保守業務改善の今後の進め方

## 3 当プログラムの対象者 Where

- システム保守業務に関わっておられる方(責任者を含みます)
- システム保守業務を何とかしたいと思っておられる方

## 4 当プログラムの実施方法 How

- 初期研修 2 日間、実践 3 か月で実施いたします。
- 初期研修は、参加メンバー間の交流強化を目的に加えられる場合は 1 泊 2 日での実施も可能です。
- 初期研修は、保守業務の改善をテーマにして、問題点連関図手法を使ったチーム演習方式で、参加メンバーにご検討いただきます。
- 実践は複数メンバーのチームを編成して、実業務の改善に取り組んでいただきます。
- 実践終了後に、実践報告会を実施し、優秀チームを表彰します。
- 標準時間割をご参照ください。
- 時間割・内容のカスタマイズは可能です。

## 5 当プログラムの実施時期 When

- 初期研修は連続 2 日間が好ましいのですが、1 日ずつの分割実施も可能です。
- 実践期間は標準的には 3 か月です。
- 日程はご希望に基づき調整させていただきます。

## 6 当プログラムの担当講師 Who

- システム企画研修(株)と(株)データ総研の主副 2 名の講師で実施させていただきます。

## 7 当プログラムの実施料金 How Much

- 講師料 (2 名講師) : 2,100,000 円
- テキスト代 : 10,500 円 / 1 人 \* 消費税込み

お問い合わせ **システム企画研修(株)**  
 〒103-0001 中央区日本橋小伝馬町 16-2 東事協ビル 2F  
 電話: 03-5695-3130 e-Mail: mind-pc@newspt.co.jp  
<http://www.newspt.co.jp/>

初期研修	
1 日目	2 日目
9:30 ★集合・開始	
10:00 オリエンテーション	
11:00 基本解説【解説】	システム保守業務改善策の探究演習【チーム演習】
12:00 ・システム保守業務改善の必要性 ・業務改善の成功要因(目的・ねらいの明確化)	・問題点連関図左方展開 ・問題点連関図右方展開 } 仕上げを含む
12:00 昼食	昼食
13:00 改善目的の設定手法【解説】	
14:00 システム保守業務改善目的の設定演習【チーム演習】	演習結果発表【発表・質疑・講評・研究】
15:00 ・問題点連関図右方展開(中間レビューを含む)	改善企画書作成手法【解説】
16:00	・5W2H手法 ・プロジェクト・ネットワーク手法
17:00 改善策の探究手法【解説】	システム保守業務改善のその後の進め方【解説まとめ・質疑意見交換】
18:00	

実践結果報告会	
9:30 ★集合・開始	9:30
10:00 オリエンテーション	10:00
11:00 実践結果発表・研究	11:00
発表 20分/1チーム	
質疑・研究 40分/1チーム	
12:00 昼食	12:00
13:00	13:00
14:00 (つづき)	14:00
15:00 (1チーム当りの時間は発表件数によって調整します)	15:00
16:00	16:00
17:00 今後の業務改善ガイド	17:00
18:00	18:00

★解散

複製

(改善型5W2Hサンプル)

提出先	BH研究会代表	提案者	DY研究会 有志 T		
改善企画書	作成単位		作成年月日	作成者	番号
	企画型ツアーの顧客満足度の改善				
提案の背景	<p>▶ ヒマラヤの秘境BH国の研究会を主宰している A さんは、研究会メンバの要望を受けて旅行の企画と同行ガイドを行っている。旅を企画し同行してガイドをしているが、旅行の実施主体は企画を持ち込まれる日本の旅行会社「H観光」と現地旅行会社「GG」である。</p> <p>▶ 旅行企画をAさんが行うので、自身の研究心から企画満載になりがちである。そのため旅の参加者のうち研究会メンバの満足度は高いが、一般参加の方や、焦点が合わなかったりすると満足度がいま一つという結果になっている。この旅をサービス業務と考え直して高度化の検討をすることを提案した。</p>				
1.目的・ねらい(Why)	<p>【目的】</p> <p>半年後の次回ツアーでは顧客満足度を高める。具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 立ち寄り先の数、滞在時間を適切にして、感動と快適を感じる方を8割以上にする。</li> <li>▶ 食事内容を改善して一般的なツアーレベルを実現し、7割以上の方の満足を得る。</li> <li>▶ 遊び(買い物、散策など)の事前期待に8割以上の方が満足する。</li> </ul> <p>【ねらい】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 8割以上の方が「感動」と「快適」を感じることで、旅の間のツアーメンバの心が豊かになる。</li> <li>▶ 食事内容に不満と感じる人が10名中3名以下になり、食の満足が実現する。</li> <li>▶ 買い物や散策の遊びのガイドから離れて勝手に行動する人がいなくなり、安全性が高まる。</li> </ul> <p>上記により旅の評価が高まり、新たなツアーの要望につながる。</p>				
2.課題(What)	(1) 立ち寄り先の企画の満足度改善				
	<p>【状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 立ち寄り先が多すぎて、5割近くの方がどこも同じと感動が薄れる。</li> <li>• 旅の観光や移動時間が長く、6時過ぎに宿に着くことが多い。(3日に2日くらい)</li> </ul>	→	<p>【改善目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 立ち寄り先が洗練されていて、8割の方が感動を感じられるようになる。</li> <li>• 観光、移動を適切な範囲に収め、2日に一度は5時頃には宿に着くようにする。</li> </ul>		
	<p>【原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅のテーマ設定はタイトル程度で、具体化や明文化がされていない。No.32</li> <li>• 参加者の事前期待の把握が不十分である。No.25</li> <li>• 旅行者の年齢等の考慮が不十分である。No.32</li> </ul>	→	<p>【解決策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• テーマを明確に文章化し、旅行者に開示して計画の了承を得る。K01</li> <li>• アンケートと説明会で参加者の事前期待を明確化して、期待に添うようにする。K02</li> <li>• 旅行者の年齢から体力を想定し、負荷に調整の余地を残すようにする。K03</li> </ul>		
	(2) 食事の企画の満足度改善				
	▶ 記述方式は(1)と同様(詳細省略)				
(3) 遊ぶ企画の満足度改善					
▶ 記述方式は(1)と同様(詳細省略)					

<b>3.対象範囲</b> (Where)	<p>(1) 対象業務 企画型旅行の企画、旅行者への要望と調整 現地旅行会社との計画調整と現地での推進</p> <p>(2) 組織と担当者 D Y研究会 代表 Y氏。H観光 D Y国旅行担当。 現地旅行会社 G G社</p>
<b>4.実現手段</b> (How)	<p>1. 旅のテーマの追求と明示……K O 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 旅のテーマをタイトル、サブタイトルだけでなく、その期待成果、訪問先などをできるだけ具体的に記述する。</li> <li>▶ この内容を主催会社H観光と現地旅行会社ともに共有し、実現可能性をチェックする。</li> <li>▶ 旅のテーマの明示資料により、参加者にどのようなツアーなのか、テーマに沿った計画のため個人の要望が叶えられない場合もあることを伝え、かつその会話の過程で次の事前期待の把握に役立てる。</li> </ul> <p>2. 旅の要望者、参加者の事前期待の収集と分析……K O 2、K O 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 参加要望を受けて事前期待を調査する。方式はアンケートとヒアリングで、あらかじめチェックリストを用意して漏れがないようにする。</li> <li>▶ 事前期待は「見る」「食べる」「遊ぶ」のキーワードと価値目標へのつながりを意識して最終的な価値の提供を意識する。</li> <li>▶ この分析に提供する課題と顧客満足の関係は、M I N D - S A目的・ねらいの設定手法の目的・ねらい洗い出しワークシートを活用して電子データで今後に残すようにする。</li> </ul> <p>3. 旅の企画のバリエーション拡大……K O 4、K O 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 事前期待からあらかじめ行動可能旅程と食事のバリエーションの拡大を課題にし、現地旅行社と交渉する。</li> <li>▶ 「遊ぶ」の現地での計画と指揮については、これまでの結果を分析して今後のパターンを明示化し、判断の適切性を高めるように工夫する。</li> </ul>
<b>5.実現時期</b> (When)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 今回のツアーの6か月後までに改善する。</li> </ul>
<b>6.実現体制</b> (Who)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ B H研究会代表 A氏。協力としてB H研究会メンバ有志</li> </ul>
<b>7.必要費用</b> (How Much)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 手法の研究工数……………4時間程度</li> <li>▶ 企画内容の検討工数………6時間程度</li> <li>▶ 改善工数合計……………10時間程度</li> <li>▶ 調査と分析工数……………4時間程度／ツアーごと</li> </ul>

