



当社研修で使用する

MIND-SA 流問題解決手法の特長

2019年10月 システム企画研修株式会社

1. 一般の問題解決手法の限界

- ❖ 一般の問題解決手法は、「問題ありき」でその問題の解決方法を検討します。
- ❖ ところが、これから先が混とんとしている昨今の状況では、検討対象となる重要なテーマは「問題」そのものが不明です。



当社の働き方改革をどう進めようか？

当社のデジタル化はどのようにか？

このシステムはどう改善しようか？

どうですか？ いきなりその検討を始めることができますか？

- ❖ まずは、「働き方改革は何のために実施するのか」を決めなければ、「どう進めるか」は成り立たないでしょう？
- ❖ 「それは分かっている」つもりで検討を始めますと、次第に相互の認識違いが露呈してきて **検討が停滞** したり、**やり直し** となったりします。

「ここ掘れワンワン」と言ってくれば、そこを掘れば大判小判が出てくるのですが、



どこを掘ったらよいか分からない状況なのです。



掘り方を学んでいても、手当たり次第に掘って宝が出てくる可能性はゼロに近いでしょう。



MIND-SA 流問題解決手法は、「ここ掘れワンワン」を導いてくれるのです。

▼以下に、一般に優れた問題解決手法とされている手法を列記します。▼

- ゴールドラット..... TOC
- ナドラー..... ワークデザイン手法
(これは目的を追求する方法を提示している)
- ケプナー、トリゴー..... KT法
- 川喜多二郎..... KJ法
- 日科技連..... QC七つ道具、新QC七つ道具
- オズボーン..... 発想チェックリスト
- コトラー..... コトラーの発想法
- ウィルソン・ラーニング社..... カウンセラー・セールス

- ❖ 優れた問題解決手法でも、改善目標を設定するプロセスが含まれているものもありますが、それは目標値を設定するというレベルで、「そもそもそれは何のためにするのか？」は検討いたしません。
- ❖ 「当然それは分かっている」という前提になっているのです。



そんな問題解決手法だと、現実の場では入り口でつまづいてしまいます。





当社研修で使用する

MIND-SA 流問題解決手法 の 特長

2. MIND-SA流問題解決手法の特長

(1) 基本コンセプト

- ❖ 当問題解決手法は、問題解決策を検討する前に、**そのテーマで実現すべき「目的・ねらい」を設定** いたします。



▼ ▼ 「目的・ねらい」はこのように定義されています。 ▼ ▼

目的	正確には直接実現目的と言い、「何かをする」時に「何か」の中で実現しようとする成果目標である。
-----------	--

テーマの例	目的の例
運動する	スリムになる。健康が強化される。
行動改善する	挨拶がスムーズにできるようになる。
業務改善する	業務のミスが減る。業務が早くなる。

ねらい	目的が実現した後で（「〇〇をする」の結果で実現される）価値のある成果目標である。
------------	--

テーマの例	ねらいの例
運動する	(スリムになって) モテる、評価が高まる。 (健康が強化されて) 仕事や遊びが充実する。 長生きする。
行動改善する	(挨拶がスムーズにできるようになって) 人間関係が円滑になる。 仕事がうまくいくようになる
業務改善する	(業務のミスが減る、早くなることによって) 業務実施者の評価が高まる。 会社の業績向上に貢献する。

- ❖ 「目的・ねらい」の基本コンセプトは「**価値目標思考**」として解説されています。
- ❖ 上野則男著「**価値目標思考のすすめ**」では、こう解説しています。

日本人の伝統的思考法では「自明」「前例・みんな主義」で片づけて、あらためて目的を検討することがありませんでした。

そのため目的を検討することに慣れていません。

逆に言えば、日本では目的を追求する思考法が特に重要なのです。

目的を重視する思考法は、既成概念が何もなかった米国人が得意とする思考法です。

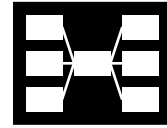




当社研修で使用する


MIND-SA 流問題解決手法の特長

(2) 問題点連関図手法



- ❖ 当問題解決手法では、前半で「目的・ねらい」を設定し、設定した「目的・ねらい」の**実現方法を、後半で検討する**ようになっています。
- ❖ **30年以上の利用実績**のある手法です。
- ❖ 前半は「問題点連関図**右方展開**」、後半は「問題点連関図**左方展開**」です。
- ❖ 問題点連関図右方展開では、実現すべき「ねらい」を定めて、そのねらいを実現するために必要な「目的」を定めるようになっています。
- ❖ 「ねらい」は**実現したい価値**です。「ねらい」によって「目的」は変わります。

▼ ▼ その例を以下に提示します。 ▼ ▼

テーマ	ねらい	目的
 台所の整理整頓	帰宅した時にがっかりしないようにする。	使った食器類が流しからはみ出していない。 食べ残しが放置されていない。
	快適な食事ができる。	調理器具・食器・食材・調味料が整頓されていて探さなくてよいようになっている。

- ❖ そうして設定された目的に対して**解決策を検討**するのです。



▼ ▼ その関係の例を以下に提示します。 ▼ ▼

ねらい	目的	解決策
帰宅した時にがっかりしないようにする	使った食器類が流しからはみ出していない。	少し早く起きる。 子供を甘やかさない、など。
	食べ残しが放置されていない。	即決できる判断基準を決める。

部の検討テーマであれば、以下のような役割分担のイメージとなります。

- ねらいを決めるのは …………… 部長
- 目的を決めるのは …………… 課長
- 解決策を検討するのは …… 担当

企業の検討テーマであれば、こうなります。

- ねらいを決めるのは …………… 社長
- 目的を決めるのは …………… 役員
- 解決策を検討するのは …… 部門

※逆に言えば、解決策しか検討できなければ、課長にはなれないということです。

MIND-SA 研修を受講された社長お二人が
いみじくも同じことを
言われました。

「これは
何のためにするのか
の考え方が非常に役に立っている。



- ❖ 問題点連関図右方展開、問題点連関図左方展開の例を添付「台所の整理整頓」「受注入力の改善」の4枚でご参照ください。



当社研修で使用する

MIND-SA 流問題解決手法の特長

(3) 目的・ねらい記述書

- ❖ 「目的・ねらい」だけを体系的に検討するワークシートとして、約10年前に開発されました。
- ❖ 問題点関連図**右方展開を補完**することができます。
- ❖ 対象案件のタイプごとに若干、様式と作成要領が異なっていて、**15種類のワークシート**が用意されています。

「目的・ねらい記述書」様式一覧	
1. 経営の改善	6. 情報システム再構築
2. 業務の改善 (ライン業務、スタッフ業務)	7. 問題解決
3. 仕組みの整備	8. イベント等の企画 (法人向け、個人向け)
4. 情報システム開発 (業務系、情報系)	9. 製品・サービスの提供 (汎用版、特定版)
5. 情報システム改善	10. 新製品サービス構想 (個人向け、法人向け)

- ❖ 「目的・ねらい記述書」の例「会計業務の改善」でご参照ください。

「情報システム改善」目的・ねらい記述書		テーマ	会計業務の改善	優先度
目的(システムとして実現すべき条件)		ねらい(業務で実現したい価値目標)		
機能要件(処理内明細)				
変更・修正部分	要求内容			
勘定残高内訳帳票作成	①指定した基準日での勘定残高内訳帳票を出力可能とする。 ⇒担当者が基準日を指定して、帳票を出力できる。”	● 早い(業務の迅速化) ①決算業務期間の短縮 ・財務諸表の確証となる勘定残高内訳帳票作成作業の短縮 ⇒ 3日 → 1日	A	
	②指定した科目での勘定残高内訳帳票を出力可能とする。 ⇒担当者が科目を指定して、帳票を出力できる。	● うまい(業務の品質・精度向上) ①勘定残高内訳帳票の精度の向上 ・帳票作成をシステム化する事で手作業によるミスを防止 ⇒対象取引明細の集計漏れミス0件(現状は1月1件程度発生) ②債権残高問合せ対応部署の適正化 ・営業部門での問合せ対応を可能とする。	B	A
	③ユーザの部門権限に応じた勘定残高内訳を出力可能とする。 ⇒担当者の所属部門および職位によって抽出対象を制限する。	● 安い(業務の省力化・コストダウン) ①勘定残高内訳帳票作成にかかるコストの削減 ・財務部の勘定残高内訳帳票作成時間の削減 ⇒ 6人日/月 → 2人日/月	B	
非機能要件				
制約条件 無い場合は「特になし」と記入する。				
項目	要求条件	備考(必要性の根拠等)		
納期条件				
コスト条件				
__開発費				
__運用費				
その他				
		● 人の向上(能力・意欲向上) ①財務部の残業減による意欲の向上 ②現場部門の対応力強化 ⇒財務部に頼らずに自部署での売掛金残高に対する問合せ対応を可能とする。	B	A
		▼		
		成果の量の増大 ①会計業務の処理能力増大		

14
使った食器類が流しからはみ出している

(基本型)
会社から帰宅してがっかりしないように、台所が整理整頓されているようにする。

(■の改善目標=ねらい)
週1回程度の特別な日を除いては、帰宅後に不快感なしに台所を眺められるようにする。

4
必要なものがすぐに見つからない

6
調理のタイミングを失する

8
調理の質が落ちる

11
快適な食事ができない

15
食べ残しが放置されている

1
台所が整理整頓されていない

2
料理を作るための食材・器具等が散乱している

5
すぐに調理にとりかかれれない

7
調理に時間がかかる

9
子供が不平を言う

(目的の明確化)
以下を目標に台所が片づいているようにする。
平常日は、
・使った食器類が流しからはみ出さない。
・食べ残しが放置されていない。

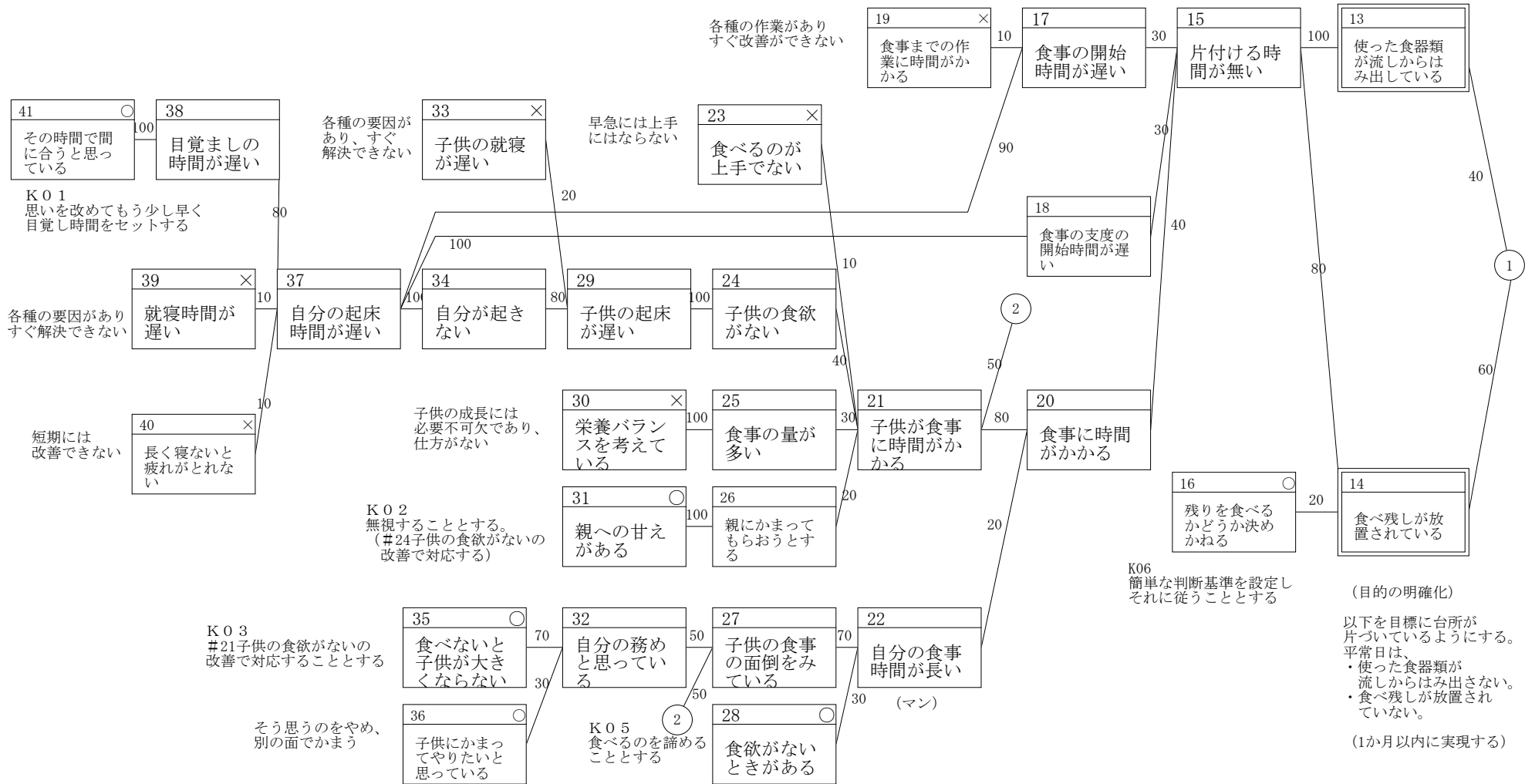
(1か月以内に実現する)

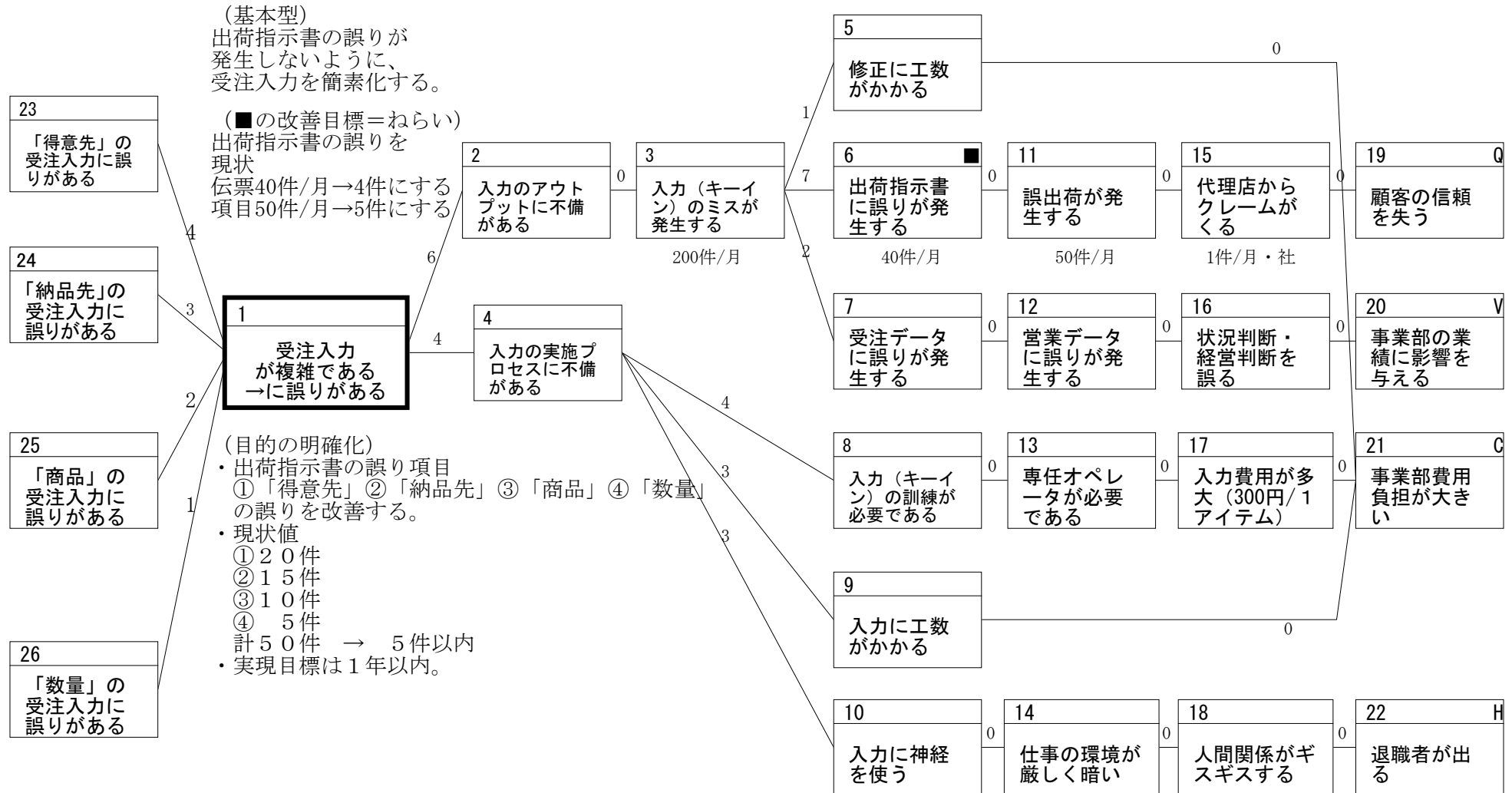
3
食後の調理場・食卓が散乱している

10
片付けずにそのまま出勤する

12 ■
会社から帰宅してがっかりする(不快感)

13 Q
楽しい家庭生活が過ごせない





注：「受注入力が複雑である」でスタートしたが、右方展開の結果、目的の反転問題を「受注入力に誤りがある」に修正した。

■：重視する問題点は、主要代理店からほぼ毎月あるクレームを0にするため、その誤出荷のもとである出荷指示書にある誤りをなくすることにした。

