

MIND-SA 流問題解決手法 の 特長

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 どうしようか?

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 よいかが分からない 状況なのです。



堀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
- ケプナー、トリゴー......KT法
- 川喜多二郎 K J 法
- **日科技連......** Q C 七つ道具、新Q C 七つ道具
- **オズボーン** 発想チェックリスト
- **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 つまずいてしまいます。





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。





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 | 帰宅した時にがっくりしな 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。 | |
| A _A- | いよりにする。 | 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。

つまりこういう関係 になっています。

ねらい

>

目的

解決策

▼ ▼ その関係の例を以下に提示します。 ▼ ▼

| ねらい | 目的 | 解決策 | | |
|------------------------|--------------------------|---------------------------|--|--|
| 帰宅した時にがっく 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。
- ◆ 問題点連関図右方展開を補完 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
- 2. 業務の改善(ライン業務、スタッフ業務)
- 3. 仕組みの整備
- 4. 情報システム開発(業務系、情報系)
- 5. 情報システム改善

- 6. 情報システム再構築
- 7. 問題解決
- 8. イベント等の企画(法人向け、個人向け)
- 9. 製品・サービスの提供(汎用版、特定版)
- 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 | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|-----|--|
| 目的 | 内(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) | 優先度 | |
| 機能要件(処 | 機能要件(処理内明細 | | | | | | | |
| 変更・修正部分 | 要求内容 | | <u>◆早い(業務の迅速化)</u> | | | | | |
| 勘定残高内 | ①指定した基準日での勘定残高内訳帳票を | | ①決算業務期間の短縮 | | | | | |
| 訳帳票作成 | 出力可能とする。 | | | ・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 | | | Α | |
| | ⇒担当者が基準日を指定して、帳票を | | ⇒ 3日 → 1日 | | | | | |
| | 出力できる。" | | | ▶ うまい(業務の品質・精度向上) | | | | |
| | ②指定した科目での勘定残高内訳帳票を | | カー | | | В | | |
| | 出力可能とする。 | | | | ・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 | | | |
| | ⇒担当者が科目を指定して、帳票を 出力できる。 ③ユーザの部門権限に応じた勘定残高内訳 ◆ | | ⇒対象取引明細の集計漏れ<20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 | Α | |
| | | | /\\ \ | ・営業部門での問合せ対応を可能とする。 | | | | |
| | を出力可能とする。 | このことのたび向下が、 | | 安い(業務の省力化・コストダウン) | | | | |
| | ⇒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。 | | | ①勘定残高内訳帳票作成にかかるコストの削減 | | | | |
| 非機能要件 | | | | - 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 | | |
| <u>制約条件</u> 無し | ・場合は「特になし」と記 | !入する。 | <u> </u> | 人の向上(能 | <u>力·意欲向上)</u> | | | |
| 項目 | 要求条件 | 備考(必要性の根 | 艮拠等) | ①財務部 | 3の残業減による | 意欲の向上 | В | |
| <u>納期条件</u> | | | | ②現場部 | 『門の対応力強化 | S | Α | |
| コスト条件 | | | | ⇒ | 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 | | |
| 開発費 | 3 | | | | 対応を可能とする | る。 | | |
| 運用費 | 3 | | | | ▼ | | | |
| その他 | | | | 成果の量の増 | <u>大</u> | | | |
| | • | | | ①会計業 | 務の処理能力増 | | | |





