これが 問題解決の王道だ！エッセンス実践

背景

2017 年 10 月　システム企画研修株式会社

あらゆる問題解決のガイドを収録した「問題解決バイブル」を入手し、
「１次元高い問題解決ができる」と高い評価のある問題点連関図手法
を学んでいただきます。
その手法を実践して、**「問題解決」の成果**　を実現していただきます。

背景

▶　一般的に「問題解決」と言っていることには以下のような種類があります。

問題解決のタイプ	一般的呼称	スタンス	区分	説明
発生している問題を解決する場合	問題解決	後ろ向き	応急処置型	発生している問題だけを解決する。
			再発防止型	同様の問題が発生しないようにする。
気付かれていない問題を探り出して解決する場合	問題発見	中間	受動型	他者に言われて問題発見する。
			能動型	自ら問題発見する。
目標を設定することにより問題が定義され、それを解決する場合	目的達成	前向き	ボトムアップ型	現状の問題点から検討開始する。
			トップダウン型	あるべき姿から検討開始する。

「問題解決バイブル」		・　この 6 タイプの問題解決のガイドを収録しています。
「問題点連関図手法」		・　どのタイプの問題解決にも対応可能で、以下のような成果が期待できます。 ➔　近視眼的でない広い視野を持った目標設定 ➔　衆知を集める総合的現実的な解決策設定

▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼

この研修を含む「エッセンス実践シリーズ」は、
以下の方針で実施されております。

1）集合研修は最短の１日とする。

2）それを補うために具体的なマニュアル等を提供する。

3）そのマニュアル等を活用して実務で実践することによって手法を習得する。

4）実践結果を報告することで、他者の経験を共有することができ知見が拡大する。

是非この画期的研修にご参加ください。

1. 当研修のご参加対象者（Where）

上司、
先輩として！！

ご参加要請していただきたい方

- 地道に対策を検討してほしい方
- 対策の検討に筋を通してほしい方
- 何のために問題解決をするのかを考えてほしい方
- 優秀な問題解決者になっていただきたい方

あなたに！！

ご参加いただきたい方

- 的確な解決策の検討をしたい方
- 的確なシステム構想を作りたい方
- 問題解決手法を体系的に学びたい方
- 問題解決のリーダを目指したい方

2. 当研修の「目的・ねらい」（Why）

（1）目的

1）問題解決の目標設定と
それに対する解決策の探求を、
周知を集めて実践できる
→ **「問題点連関図手法」** を**学んで**いただきます。

2）以下を入手いただきます。
- 各種問題解決のガイドを収録した「問題解決バイブル」
- あらゆるテーマの検討に役立つ「目的達成手法コンパクトガイド」
- 目的を達成するための関連手法のガイドを収録した「MIND-SA 基本手法ハンドブック」
- 問題点連関図作成の参考になる問題点連関図作成テンプレート（web に収録）
- 問題点連関図事例集（約 700 点）（web に収録）

3）経験・知識の異なる他社の同志 と**交流**していただきます。

4）・学んだこと
・提供される手法
を活用して、→ 問題解決を**実践** していただきます。

5）実践結果を持ちより、
実践で学んだことを
共有していただきます。

この実践報告会は、他メンバの報告は自らの疑似体験であり、
非常に貴重な情報を得ることができます。

（2）ねらい

今後の問題解決において
問題解決領域とそのアプローチとを
結び付けていただくことによって、
問題解決能力を飛躍的に高めていただきます。

その過程で自らの経験によって
「問題解決バイブル」を補強
していただきます。

職場における**問題解決の**
指導者になっていただきます。

3. 当研修の内容（What）

（１）集合研修の内容

１）あらゆる問題解決のバックボーンとなる「価値目標思考」を学んでいただきます。

２）「問題点連関図手法」による目標設定方法を演習で学んでいただきます。

３）「問題点連関図手法」による解決策検討方法を演習で学んでいただきます。

４）演習テーマは、

・ **喫緊の課題「残業削減」**
とします。

５）この演習により、その後の実践による習得の第一歩を踏みだしていただきます。

（２）実践の内容

１）「問題解決バイブル」の内容、または問題点連関図手法を実務の場で実践していただきます。

２）実践期間中、いつでも講師に助言を求めることができます。

（３）実践報告会の内容

１）実践した結果を全員から報告していただきます。「何が有効だったか」「補強すべき点として何があったか」なども含めて報告

２）それに対して、ケース・スタディ的に講師を含む参加者全員が、「さらにどうすればよかったか」などの観点を含めて、質疑・意見交換をいたします。

３）状況により、当研修テーマに関する補講を行います。

4.当研修の実施方法（How）

・ 次頁をご参照ください。

5. 当研修の実施時期（When）

（１）集合研修	１日
▼ ▼ ▼	
（２）実践	１か月
▼ ▼ ▼	
（３）実践報告会	１日

・・・・・・・第１期　開催日程・・・・・・・・

（１）集合研修

・ 2018 年 1 月 23 日（火）

（３）実践報告会

・ 2018 年 3 月 2 日（金）

いずれも 9:30～18:00、

その後 1 時間情報交換会を実施

6. 当研修の実施者（Who）

・ 当社　インストラクタ
システム企画研修㈱
取締役副社長　徳田　洋祐

7. 当研修の参加料金（How　Much）

・ お１人 98,000 円（消費税別）
・ テキスト・特典付き

8. 受講者の特典 以下が無償提供されます。

・ 問題解決バイブル（A4 版×32 頁小冊子）
・ MIND-SA 基本手法ハンドブック
（A4 版×46 頁小冊子）
・ 目的達成手法コンパクトガイド
（A4 版×20 頁小冊子）
・ 問題点連関図テンプレート
（約 10 点、web にデータ収録）
・ 問題点連関図事例集
（約 700 点、web にデータ収録）

講師略歴

1966 年大阪府出身。同志社大経済学部卒業後、大手金融系ＩＣＴ企業にて、主に社会保険領域の企画工程、設計上流工程を担当。

要件定義研修として 2015 年度、約 160 名を対象に講義を行い、平均満足度 80 点以上を獲得している。実経験と理論の研究と言う両面から、わかりやすく要件定義の基本的な考え方（Why）と進め方（How）をお伝えします。

4.当研修の実施方法（How）

（１）集合研修

・ 時間割をご参照ください。

9:30			
10:00	オリエンテーション	研修の目的・ねらい、時間割の確認など	30 分
	価値目標思考解説	あらゆる問題解決に有効な「価値目標思考」を学びます。	30 分
11:00	問題解決バイブル解説	問題解決バイブルの内容と利用法を学びます。	1 時間
12:00			
13:00	問題解決・目標設定演習実施	問題点連関図右方展開の解説とチーム演習を実施します。	1 時間 30 分
14:00			
15:00	問題解決・解決策探求演習実施	目標設定した目的を実現するための解決策探求手法である問題点連関図左方展開の解説とチーム演習を実施します。	2 時間
16:00	演習結果発表・研究	演習結果を発表し問題点連関図手法の実践方法を研究します。	1 時間
17:00	まとめと実践要領確認	研修結果の総括と実践方法の解説をします。	1 時間
18:00	情報交換会	疲れたのどを潤していただきながら懇談します。	1 時間
19:00			

（２）実践

・ 各人がテーマ選定して実践または研究をしていただきます。

（３）実践報告会

１）実践または研究成果の発表 ‥‥‥ １人１５分

・ 所定の様式で報告資料作成いただき、それに基づき発表いただきます。

２）質疑・意見交換 ‥‥‥‥‥‥‥‥ １人分１５分～３０分

３）問題解決手法の研究 ‥‥‥‥‥‥ 残り時間

会場
システム企画研修㈱　研修室
東京都中央区日本橋小伝馬町 16-2
東事協ビル２階　電話　03-5695-3130
http://www.newspt.co.jp/data/copr/map.html

申込
以下の弊社ＨＰよりお願いします。
http://www.newspt.co.jp/data/kensyu/open/essence.html
http://www.newspt.co.jp/data/kensyu/open/essenceop_mail.html

「問題解決バイブル」の内容

実戦的問題解決バイブル（Ver.2.0）

内容構成

Ⅰ．問題解決オリエンテーション
Ⅱ．問題解決の６領域解説
Ⅲ．６領域の問題解決のヒントと実施要領
Ⅳ．対策検討の手がかり
Ⅴ．改善・改革型問題解決のヒント

2017 年 10 月

システム企画研修株式会社

問題解決領域の６領域解説

問題解決領域の定義と補足

問題解決領域	A. 応急処置型【問題解決】
定義	既に発生している解決すべき問題への対応。
情報システム業務での活用局面	１）運用業務における障害第１次対応 ２）開発プロジェクトにおける困難対応

問題解決例

川で溺れている子供を助ける。

問題解決領域	B. 再発防止型【問題解決】
定義	問題が再発しないように対策を講じる対応。
情報システム業務での活用局面	１）開発業務における契約強化 ２）開発プロジェクトにおけるリスクマネジメント ３）運用業務における類似障害の発生防止対策実施

「危ないから入ってはいけません」と看板を立てる。

問題解決領域	C. 受動型問題発見
定義	発生した要求への対応。
情報システム業務での活用局面	１）エンハンス（保守）業務における変更依頼対応

要求に応じて川を渡る舟を出す。

問題解決領域	D. 能動型問題発見
定義	問題の原因を究明して明らかにし、問題が発生しないようにする対応。
情報システム業務での活用局面	１）運用業務における障害原因の抜本対策実施 ２）開発業務における案件選択

川を埋め立てる。

問題解決領域	E. ボトムアップ型目的達成
定義	問題が当事者に認識されていて、現状の仕組みを改善する対応。
情報システム業務での活用局面	１）問題解決型システム再構築 ２）情報システム改善の企画

自分たちが渡る橋を作る。

問題解決領域	F. トップダウン型目的達成
定義	問題が必ずしも当事者に認識されていなく、トップや社会の要求で現状の仕組みを改革する対応。
情報システム業務での活用局面	１）トップダウン型システム再構築 ２）新技術（AI、IoT など）適用型システム開発の企画

電車が渡る橋を作る。

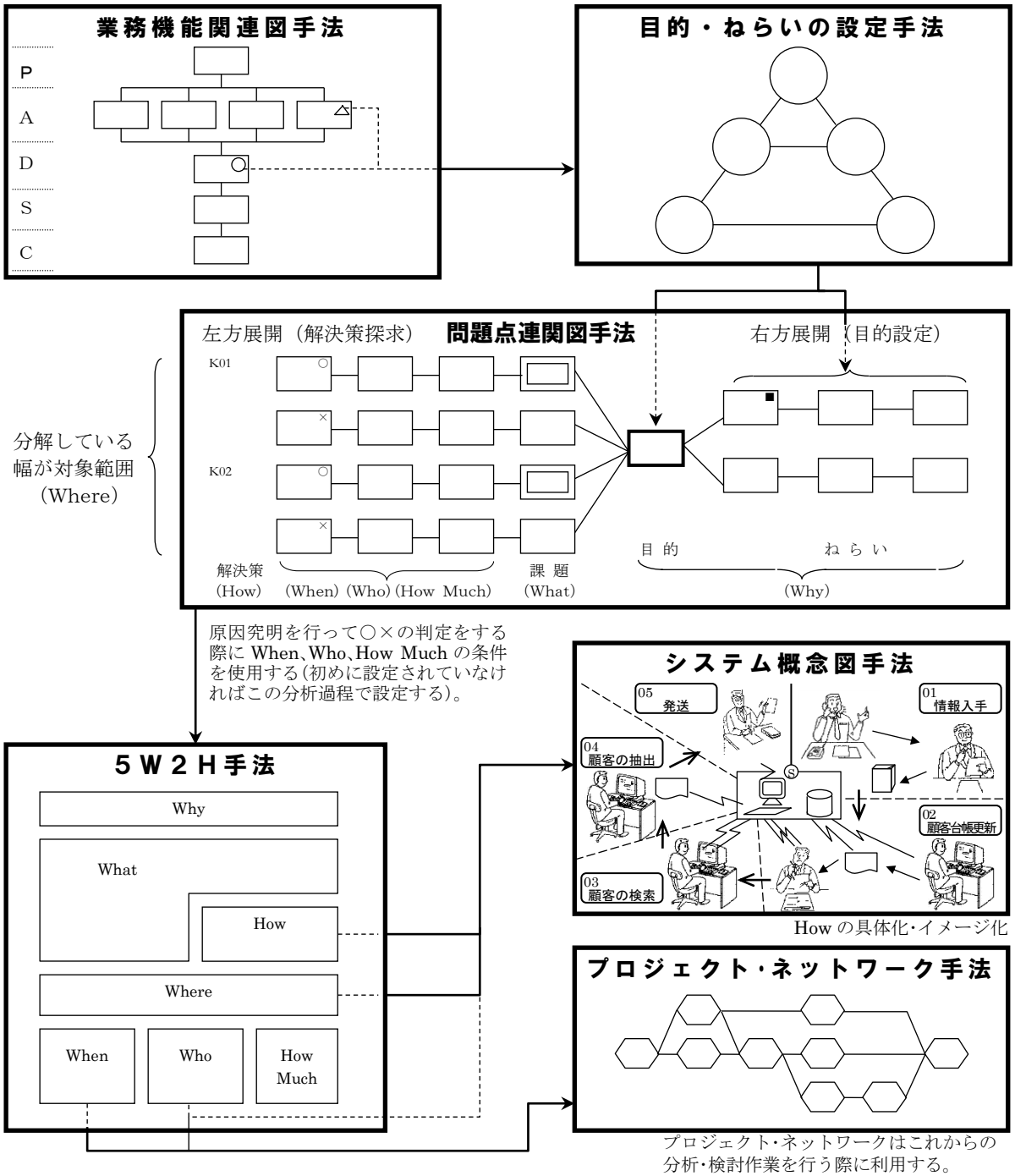
「問題点連関図作成テンプレート」の内容

資料No.	ガイド名	内容
資料 OC-2	問題点連関図作成の簡略手順	問題点連関図手法の概略手順
資料 OC-3	問題文の表現方法（第１版）	ハコの問題文の表現方法の解説
資料 OC-5	問題点の「部分に分解」 ―基本パターンとケース・スタディ	部分に分解の原理とテンプレート
資料 OC-6	問題点連関図の 「部分に分解」と「絞り込み」の事例	部分に分解をする際の絞り込み方法
資料 OC-8	5M2E による原因分解 ―ケース･スタディと 5M2E モデル	５Ｍ２Ｅの解説と例示テンプレート
資料 OC-9	原因分解のモデル（第２版）	いろいろな切り口での問題の分解モデル
資料 OC-12	問題点連関図を楽に作成する方法	楽に作成する方法の研究
資料 OC-13	業務革新の場合の問題点連関図作成方法	業務革新のアイデアがある場合の適用方法
資料 OC-14	潜在的問題分析（第１版）	潜在的問題分析（ＰＰＡ）への適用方法の研究
資料 OC-15	右方展開 MRC、VQTHSFU の相互関連	右方展開のゴールの捉え方の解説

「問題点連関図事例集」の内容

収録数	以下の切り口で検索可能
約 700 点	・ 問題領域区分 ・ 事例種別 ・ 業種 ・ 業務 ・ 作成者

「MIND-SA 基本手法ハンドブック」の構成



「目的達成手法コンパクトガイド」の構成

1. 目的・ねらい設定手法

- 「目的・ねらい」とは何か
- 「目的・ねらい」の設定方法
- 「目的・ねらい」の定量化・具体化
- 「目的・ねらい記述書」の作成要領・事例
- 「丸い三角形」作成要領・事例

「情報システム改善」目的・ねらい記述書

テーマ	作成日付	作成者名
会計業務の改善		

目 的（システムとして実現すべき条件）

機能要件（処理内容） 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。
	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。
	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。

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		

ね ら い（業務で実現したい価値目標） 優先度

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 A

⇒ 3日 → 1日

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 B

・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 A

・営業部門での問合せ対応を可能とする。

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 B

・財務部の勘定残高内訳帳票作成時間の削減

⇒ 6人日 → 2人日

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 B

②現場部門の対応力強化 A

⇒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。

▼

成果の量の増大

①会計業務の処理能力増大

丸い三角形

作成単位	作成年月日	作成者	番号
営業支援システム開発・保守の改善提案			

【目的】
①システム開発・保守費用の削減・適正化・明確化

【ねらい】
①次期システム検討着手
②保留案件を確実に受注

【問題点】
①導入工数が大きい。
→2時間／回 × 5回／日 × 20日／月
＝200時間（約120万円）

②障害連絡という名目の問合せが多い。（夜間・休日）
→1時間／回 × 2回／日 × 10日／月
＝20時間（約15万円）
※夜間調査のため出勤した場合は、別途タクシー代請求

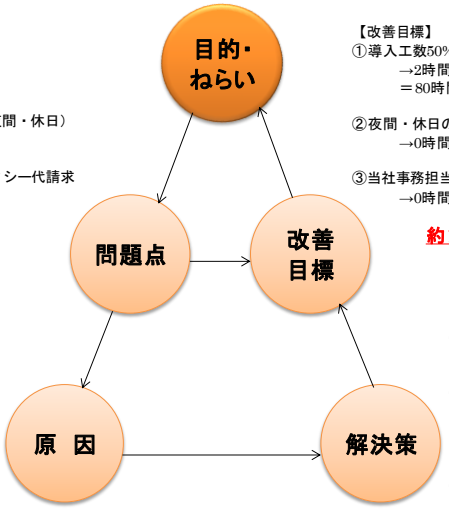
③電話取り次ぎ数が多い。
→3分／回 × 50回／日 × 20日／月
=50h（約30万円）

【改善目標】
①導入工数50%削減
→2時間／回 × 10回／週 × 4週／月
＝80時間（約50万円、70万円削減）

②夜間・休日の問合せ(障害時除く)工数をゼロに。
→0時間（0円、15万円削減）

③当社事務担当者に集約することで請求工数をゼロに。
→0時間（0円、30万円削減）

約100万円／月の削減が可能



【原因】
①過去の経緯で、一次請け担当者毎に個別に導入調整を実施している。（特に取り纏めをしていなかった）

②一次請け会社内で事象の切り分けが行われず、何が起こってもまずベンダーにという風土になっている。

③当社として連絡窓口を纏めていない。

【解決策】
①導入日を週に2日という運用に変更頂く。（緊急時を除く）

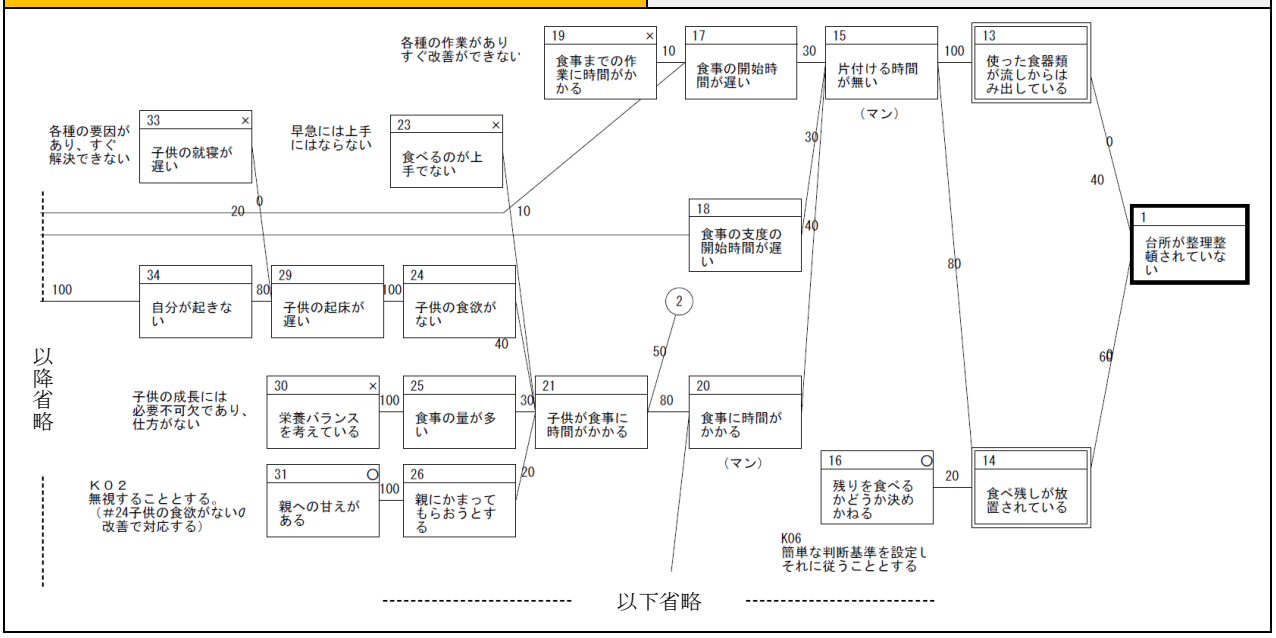
②一次請け会社で障害かどうかの切り分けをして頂き、緊急性が低い 事象に関しては翌営業日定時内にご連絡頂く。

③連絡窓口を当社事務担当者に纏めさせて頂く。

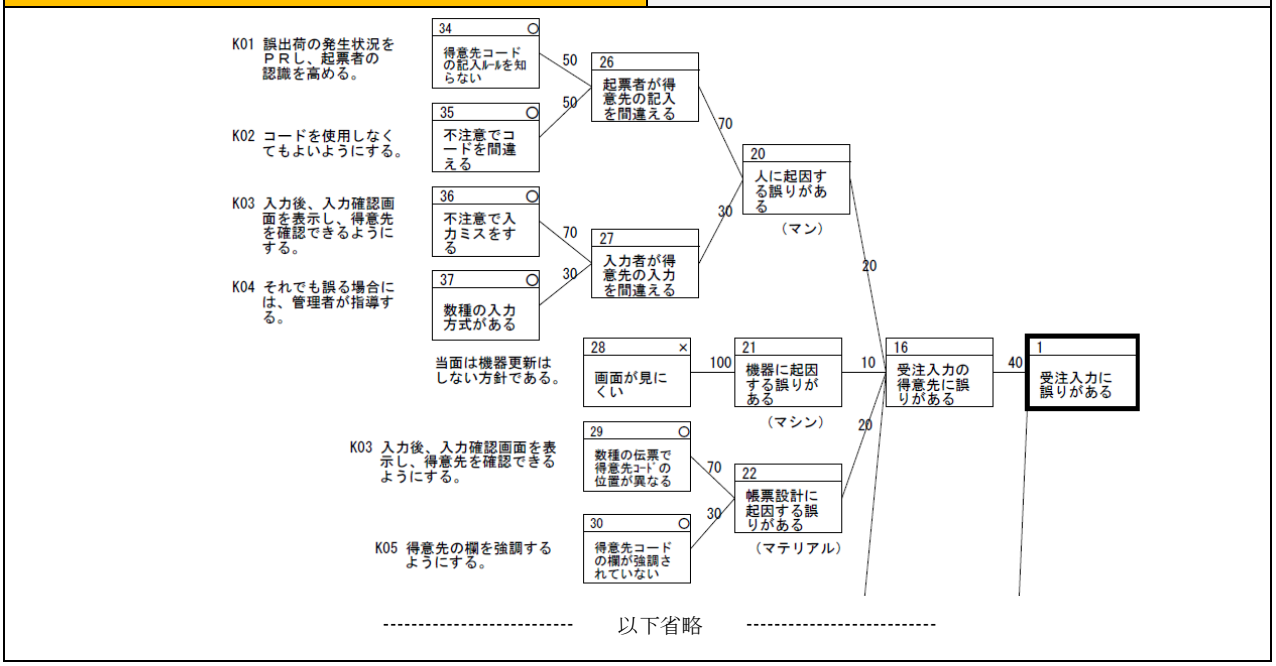
2. 問題点連関図手法

- （「目的・ねらい」の設定）右方展開作成要領・事例
- （解決策の探求）左方展開作成要領・事例

問題点連関図（左方展開） 台所の整理整頓



問題点連関図（左方展開） 受注入力の改善



3. ５Ｗ２Ｈ手法

▶ 企画書・提案書作成要領・事例

（企画提案型５Ｗ２Ｈサンプル）

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いて、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、参加メンバにご検討いただきます。
- 実践は複数メンバ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㈱と㈱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㈱
〒103-0001 中央区日本橋小伝馬町 16-2 東亜協ビル 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	システム保守業務改善策の探究演習【チーム演習】 ・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
11:00	基本解説【解説】 ・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）	
12:00	昼食	昼食
13:00	改善目的の設定手法【解説】	演習結果発表【発表・質疑・講評・研究】
14:00	システム保守業務改善目的の設定演習【チーム演習】	
15:00		
16:00	・問題点連関図右方展開（中間レビュを含む）	改善企画書作成手法【解説】 ・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
10:00	オリエンテーション
11:00	実践結果発表・研究 発表　20 分/1 チーム 質疑・研究　40 分/1 チーム
12:00	昼食
13:00	（つづき） （1チーム当りの時間は発表件数によって調整します）
14:00	
15:00	
16:00	
17:00	今後の業務改善ガイド
18:00	★解散