

問題解決手法の紹介

職場で発生しているさまざまな問題を正確に認識し、問題の真の原因を究明し、適切な対策を実施していくためには、図1のようなさまざまな問題解決手法を理解し、問題解決の各プロセスに最

適な手法を活用していくことが必要である。

解説2では、図1内の解説番号を付与した問題解決手法の使い方と活用事例を紹介する。

(小林 啓子)

図1 主な問題解決手法の紹介

問題解決のプロセス	解説番号	問題解決手法	手法の概要
現状の把握 / 問題の発見		QC七つ道具	パレート図、特性要因図、グラフ・管理図、チェックシート、ヒストグラム、散布図、層別の7つの数値解析の道具を用いて、現状把握を行う
		新QC七つ道具	親和図法、連関図法、系統図法、マトリックス図法、アローダイアグラム法、PDPC法、マトリックスデータ解析法の7つの言語データから問題の構造解析を行う
	1	業務フロー図	当該業務を誰が(部署)、どのような手順(業務手順)で、何に基づいて(INPUT,OUTPUT)行うかを体系化したフローチャート。業務の流れで現状把握するとともに業務上の問題を発見する
	2	ブレインストーミング	質より量でアイデアを自由に出し合っていく
	3	KJ法	多くの情報やアイデアを論理的に分類し整理する
		マインドマップ	発想の拡張、思考の掘り下げ、整理を行う
	4	パレート図(QC七つ道具)	その現象や原因別に分類した棒グラフによって、問題がどこにどのくらいあるのかを発見する
	5	系統図法(新QC七つ道具)	目的を達成するための必要な手段を系統的に図解展開することによって問題の全容を明らかにする
原因究明	6	5S	5Sを推進することで、あらゆる「ムダ」に気づく
	7	特性要因図(QC七つ道具)	問題は何かを特定する
対策の検討・決定	8	なぜなぜ分析	「なぜ」を繰り返して、真因を絞り込んでいく
	9	ロジックツリー	課題をツリー状に分解して、解決策に迫る
	10	MECE(ミッシェー)	ロジックツリーを支える「モレなく、ダブリなく」をチェック
		デシジョンツリー	意思決定とその結果の関係を明らかにできる
		※系統図法	明らかになった問題に対して最適な手段を迫る
		※ブレインストーミング ※KJ法	自由にアイデアを出し合って、真因の解決策を見つけ出す
対策の実行		※5S	5Sによって問題を解決していく
	11	VMの活用	問題解決プロセスの見える進捗管理を実施する

解説
番号

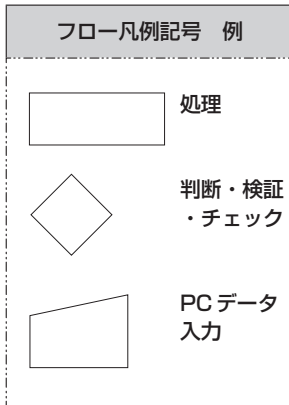
1

業務フロー図

活用
プロセス

現状の把握、問題の発見

- 特定の業務や一連の業務の流れをフローチャートで体系化することにより、属人化した業務のやり方、あいまいな業務の手順および責任分担が明確になり、問題が顕在化する
- 業務フロー図からどのような問題を見つけるのか、事前に目的と問題を発見する着眼点を明確にする
- 業務フロー図を作成することが目的ではないため、問題を見つけやすく簡略化した凡例記号でもよい



- 業務フロー図の項目設定**
- 管理業務
 - 担当部門
 - 使用する規定・標準書基準
 - INPUT書類/データ
 - OUTPUT書類/データ
 - リードタイム、着手時期
 - 標準時間
 - 問題点
 - 改善の方向性

- 問題の発見の主な着眼点**
- 業務の流れの中で、管理不足の処理、業務はないか
 - 担当部門が明確になっているか
 - 業務に必要な書類、データ、各項目が明確になっているか
 - 判断、チェック、検証の目的が明確かつ的確に実施されているか
 - 不備の場合、どこまで戻って再処理をするのか決まっているか
 - 責任権限が明確になっているか

業務フロー(受注～発注～検収～納品～入金～在庫～支払)

目的：ミスの発生防止するためにチェックの機能のタイミングおよび内容の不備を見つける

管理業務名	関係部署					時期	関係書類・基準/データ		責任権限		問題点	改善方向
	顧客	営業	業務G	経理	仕入先		INPUT	OUTPUT	提出書類	担当/承認		
見積依頼						その都度						
見積依頼受理						その都度		受発注管理表	営業担当			
見積作成						依頼受理日	価格表	見積書	営業担当	課長	見積額が適正は判断不能	見積標準を作成
支払方法						見積作成時				課長	値引き時の対応ルールが無	値引き標準を作成
現金・Credit						現金・Credit以外は与信確認						
与信確認						見積作成時	与信基準書		営業担当	課長		
OK												
NG												
見積発行						受発注3日以内	価格表	受発注管理表	営業担当	課長		
見積書受領						毎月締日	価格表	受発注管理表	営業担当	課長		
NG												
OK												
検収						見積発行後3日目			営業担当			
NG												
OK												
失注処理						失注確認日			営業担当			
受注待												
受注中断									営業担当		顧客から何日も返答がない見積を放置	フォローアップをするタイミング、ルールを決める
注文						その都度						
ご注文入力作成						注文受付当日		ご注文入力書	営業担当			
現金・Credit						現金・Credit以外は与信確認						
支払方法						注文受付時			営業担当			
現金・Credit						注文受付時	与信基準書		営業担当	課長		
受注承認												
ご注文入力発行						3日以内		ご注文入力書	営業担当	課長	3日以内では遅い	当日処理の手順にする
ご注文書受領						見積発行日			営業担当	課長		
与信確認												
OK												
NG												