

2018年4月23日 問題解決について

※一言要約： 問題解決は原因究明が命である。

一般的な問題解決のステップは、

- ① 問題の認識
- ② 原因究明(現状調査と要因分析)
- ③ 解決策の立案
- ④ 解決策の実施
- ⑤ 結果の検証

ですが、このステップの中で、②原因究明を間違ってしまうと、その対応策は効果が見込めず空振りに終わってしまうことは、当たり前です。問題点に対するポイントが違うのですから。現状をできるだけ客観的に、正確に分析することが一番大切です。

一例ですが、時系列的に、5年前はどうだったか、3年前はどうだったか、2年前はどうだったか、去年はどうだったかとそのデータの推移を見比べ、その傾向と変化点を知ることがスタートになり、比較的判り易い現状分析です。その傾向・変化がなぜ起こったのかなど、原因を考えていくことになります。

そして特定した、この原因・要因を取り除く解決策の立案のステップに移ります。この時は、情報を広く集め、それらの情報や経験を組み合わせる、イトコ取りをするなど、機転やアイデアが求められます。

これらの二つのステップ(②原因究明、③解決策の立案)に関しては、視野が狭くなりがちな点を、第三者の協力により新しい視点を試してみることも、早道になると思います。

そして、解決策を実施し、その結果・効果を確認し、その結果が不十分であれば、また最初のステップに戻りやり直していくことになります。

ぜひ一度、第三者の意見を求めて、視野を広めることにも取り組んでください。