

⑤問題解決の方法

～問題はなにか 要因は何か 対策とは何か 解決に至るプロセス～

問題解決のステップを追って一緒に考えていきましょう。面倒な手順かと思われるかもしれませんが、問題を正確に把握し、確実に対応して解決していくには、理にかなっていることが必要です。このステップを体得すれば、同じ問題を2度と繰り返さないことにつながっていきます。

1【ステップを確認します】

ステップ1

【現状の把握】



旅館・ホテルの現在の姿・起きていること・仕事の仕方等を具体的な事例で考えます。

ステップ2

【あるべき姿（目標とする状態：目標値）】



ステップ1の具体的な事例について、あるべき姿を考えます。
※現実的な内容で考える必要があります。

※目標は「数値化」できればベスト。

数字で表さなければ「〇〇という状態」でも構いません。

ステップ3

【問題の発見】



「あるべき姿」と「現状」とのギャップ（差異）を考えます。

※「何をすればよいか」、「必要なことは何か」、「不足していることは何か」を考えます。

ステップ4

【要因の分析】



ギャップが発生した原因は何か考えます。

※「なぜ」を5回繰り返し、複数の要因の中に潜む真の原因を突きとめます。

ステップ5

【対策立案】



本当の原因を解決するための手段・方法を考えます。

※考えられる対策案をすべて抽出してください。

※対策案は、「期待効果」「実行可能性」「コスト」を考慮して優先順位をつけます。

ステップ6

【対策案の実行】

対策を関係者に説明して、優先順位の高い対策から実行に移します。



※心配して躊躇していれば現状は何も変化しません。

※「失敗すれば元に戻せばよい」位のマインドで実行します

ステップ7

【対策実行結果の確認】

対策案の通りに実行できたか確認をします。



※効果、新たな問題点などを確認してください。

自部署はうまくいっても他部署に余波が及んでいることもあります。

ステップ8

【歯止め・標準化】

対策として実行できたことを「ルールの設定」「文書化（標準作業書等）」の形にし、仕事の仕方・作業の仕方として徹底します。



※訓練の資料として、また改善の資料（ツール）として活用できます。

ステップ9

【類似業務・類似問題への応用】

同じような仕事や作業で同じような問題が発生していないか確認し、応用できます。

【実行のポイント】

- 現場や職場に足を運び、「仕事や作業の観察を行うこと」や「仕事の担当者に話を聴くこと」もひとつの方法です。
- 頭の中だけでは、あるいは机の上だけでは、現状は把握できませんし、まして問題の発見はできません。問題は現場・職場に内在しています。
- 「問題が見つかれば解決は早い」。そのくらい問題の発見は重要であるし、一方では見つけにくいものであるということでしょう。何回も繰り返してトライすることが、問題解決の方法に近づく早道でもあります。

2【具体的な問題で考えて見ましょう】

ステップにしたがって、記入して見てください。

ステップ1 問題〔現状〕は何か （具体的に記述）	
ステップ2 あるべき姿・目標 （その業務の）	
ステップ3 あるべき姿と現状 のギャップ （必要なこと、不足 していること）	
ステップ4 そのギャップが発 生した原因 （なぜを5回） （真の原因は何か）	なぜ1 なぜ2 なぜ3 なぜ4 なぜ5
ステップ5 対策案の抽出 （考えられる案を 全て抽出する） 期待効果・実行可能 性・コストを考え、 優先順位を付けま す。	
ステップ6 対策の実行	関係者に説明して、対策案を実行してください。

ステップ7 実行結果の検証	①案のとおりに出来たか ②案は継続的に実行できるか ③実施した効果は出たか ④副作用はあったか、その対策は出来たか ⑤その他()
ステップ8 歯止め・標準化 (ルールの設定・標準作業書等)	
ステップ9 類似業務・類似問題への応用	

改善の事例

ステップ1 現状把握	<ul style="list-style-type: none"> ● アンケートで洗面所に手拭タオルがほしいとの声が多い
ステップ2 あるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗面所で不便がない状態が親切で適切
ステップ3 ギャップ	<ul style="list-style-type: none"> ● ペーパータオルが置いてあるが満足ではないようだ ● 浴室用タオルは用意してあるが、洗面所の近くではない
ステップ4 なぜ1 ~なぜ5	<ul style="list-style-type: none"> ● ペーパータオルは手以外では使いにくいのでは ● 浴室用タオルは1度で濡れてしまう ● 部屋で使う場所にタオルを置いていない ● お客様の側に立ったアメニティーではない ● コストを考えて導入していないのではないか
ステップ5 対策	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗面所に専用のタオルを置く。 ● 新品でなくても良い。コストを抑えるため、自前クリーニングを行う。
ステップ6	<ul style="list-style-type: none"> ● とにかく1回やってみた (実行)
ステップ7 確認	<ul style="list-style-type: none"> ● 各所の協力により継続的に実施可能。便利に利用されている。
ステップ8 標準化	<ul style="list-style-type: none"> ● タオルの回収方法、保管場所、配布、設置方法をルール化
ステップ9 応用	<ul style="list-style-type: none"> ● お風呂場に浴室用タオルを再利用して置けないか検討

平成21年6月15日 初版

< 監修 > 株式会社プロフェッショナルネットワーク

< 編集・発行 > 静岡県経済産業部商工業局商工振興課 TEL : 054-221-2990