

問題への対処法 (2) ～問題の分類と解決手法



株式会社フローシング
代表取締役/中小企業診断士
米倉 博彦

- 前は問題への対処法として「頻度」と「重要性」で分類すること、問題発生に気づくタイミングによって対処法が異なることを書いた。いわば問題解決の前段階にあたる内容だ。
- 今回は、問題の解決方法を6つに分類した上で、それぞれの手法について具体的に説明したい。

■問題と解決策を単純化すると

問題が発生する背景には、何らかの目的とそのために必要な行動があるはずだ。行動が問題を引き起こし、解決策の実施により解決する。少し単純化しすぎかもしれないが、下図のような構成になっているといえる(図1)。

図1：目的・行動・問題・解決策・解決

●本来はこうなのだが・・・



●問題が発生してしまい、解決策が必要になる



■6つの問題解決手法

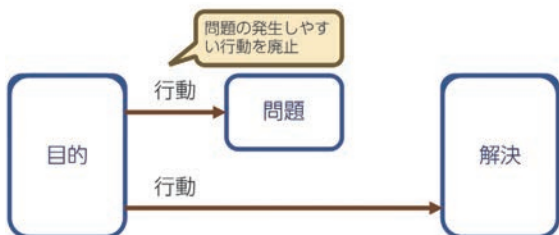
問題解決の手法は大きく6つに分けられる。

- ① 行動の変更
 - ② 手順の変更
 - ③ 道具の変更
 - ④ 確認作業の追加
 - ⑤ 復旧体制の追加
 - ⑥ 目的そのものの変更
- 順番に見ていこう。

①行動の変更

まずは行動の変更だ。その行動自体を「やめる」もしくは「他の行動に変える」ことを検討する。問題の発生しやすい行動を廃止して、別の、問題が発生し

図2：行動の変更～しなくても良いのではないかな？



にくい方法に置きかえる。たとえば郵便物に切手を貼り忘れて料金間違いが続くのであれば、料金後納郵便の利用を検討するなど(図2)。

②手順の変更

手順を変更するという方法もある。問題の発生する行動を見直し、ミスが発生しにくいものに置きかえる。ファックスでの誤送信が問題になるとしたら、電話番号を手入力で送信できないようにし、予め電話帳に登録された番号にのみ送信できるように手順を改めるといった方法が「手順の変更」にあたる(図3)。

図3：手順の変更～やり方を変えてみては？

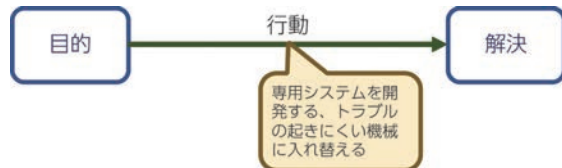


③道具の変更

手順ではなく道具を変更する。ここでいう道具とは、アプリケーションやシステム、ウェブサービスなどのソフトウェアと、パソコンや加工機械などのハードウェア双方を意味する。

たとえば、入力ミスが発生しないサポート機能のついた会計ソフトに切り替える、操作に熟練の技術が必要な加工設備を、誰でも簡単に扱える設備に入れ替えるなどがこの手法だ。手順の変更と違ってお金がかかるのが難点ではあるが、人間に頼らないだけに、安定かつ高い改善効果が期待できる(図4)。

図4：道具の変更～ソフトやハードを変えてみては？



④確認作業の追加

問題が発生しないよう、途中に「確認」という新たな作業を挟むという解決方法もある。他の手段はなく、手順や設備の変更では解決できない場合、こう



いった形で当事者以外の誰かに確認作業をしてもらうことで問題を発生させない、仮に発生したとしても確認段階で気づき修正ができる。

もちろん、確認作業の分だけ手間が増えるのが問題だ。また、ダブルチェックは「もう一人がきちんと見てくれる」と気の緩みを生み、あまり効果がないという調査結果もある(図5)。

図5：確認できるようにする～チェックポイントを設ける

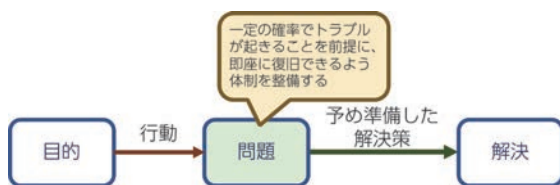


⑤復旧体制の追加

どんな対策を行っても問題が発生する可能性をゼロにはできない、だったら、発生した際の影響を最小限に留めればよい、というのがこの解決策だ。

発生しそうな問題を想定し、もし発生した場合は迅速に対処できる方法を予め用意しておく。たとえば銀行のシステムなどは、停止するが許されないため、機械の故障などの起こりうるトラブルを事前に想定し、トラブル時でも動作が止まらないよう二重三重の解決策を用意している(それでも、想定外の事由で停止することはあるのだが)(図6)。

図6：トラブルを受け入れる
～すぐに回復できればそれでよい



⑥目的そのものの変更

問題が発生した際に、そもそもの目的に立ち戻って考える。解決策が見当たらない場合はこういう「そもそも論」が有効な場合がある。

実は過去の慣例でやっていた作業であり、現在ではより簡単な方法で目的を達成できる・・・なんてのは、特にITが絡むことではよくある。

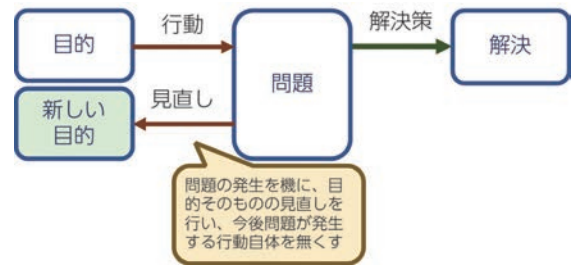
会議が多く、またその効果が感じられないというのなら、会議の進め方のような本を読むのではなく、「この会議ってそもそも必要なのか?」と自問してみると、実はメールでの連絡だけで何の問題なかった、といったケースだ(図7)。

■具体例で考える

ここで、この6つの解決方法を具体的な事例に当てはめてみよう。

たとえば、セミナーのチラシに記載した連絡先の

図7：問題を逆手にする
～問題を機会に抜本的な改革を行う



Eメールアドレスが間違っていた場合。チラシに書かれたEメールアドレスにメールを送ってもエラーメールが返ってくる。このままではチラシを見た人はセミナーの申し込みができない。

こういった問題が発生しないために、今後どうすればよいか?

行動	チラシにメールアドレスを使わない。たとえばウェブの入力フォームを作成してそこから入力してもらうようにする。チラシには「**で検索」という文言のみ入れる。また、メールだけでなく電話やファックスなど複数の連絡手段を用意しておく。
手順	メールアドレスを打ち間違わないよう、手入力を行わないルールとする。必ず既存のメールアドレス表記からコピーして貼り付ける。
道具	チラシの作成ソフト等の設定で誤入力を防止する、または誤入力を自動チェックする機能を使う。
確認作業	チラシを発送する前に必ず別の人間がチェックを行い、タイプミスがないかどうかを確認する体制とする。
復旧体制	ウェブの入力フォームを使い、チラシのアドレスが間違っていたとしてもリンクの張り替えで対処できるようにする。
目的の変更	チラシに頼らない集客の方法(例えばウェブページを使うなど)を考える。

などが挙げられるだろう。もちろん他にもいろいろな「行動」や「手順」の変更があるはずだ。

■やり方はいくつもある

筆者がシステムエンジニアだった頃、プログラムの本に書いていた格言で、今もずっと心に残っているものがある。

“There’s More Than One Way To Do It.”
意識すると、「やり方は一つじゃない(いくつもある)」。

どんな問題も、その解決方法は一つではない。ただ、それに気づいていないだけだ。「この方法しかない」と思い込んでしまうとトラブルの元になる。

今回解説した6つの方法などを念頭に、「解決策は本当にこれだけなのか」と常に自問自答するクセをつけてほしい。

参考文献：「事務ミス」をナメるな!

中田亨著 光文社新書