

第3回 「なぜなぜ分析」ワンポイント応用編

ここでは、拙著の本にて紹介していない応用編について、紹介します。
あわせて、「なぜなぜ分析」の基本については、ぜひ当社ホームページ、
インフォメーションに記載の書籍等をご覧ください。

2005年11月19日

有限会社 マネジメント・ダイナミクス

小倉 仁志

jin-ogura@management-dynamics.co.jp

クレームについて検討する場合には、

3つの観点について「なぜなぜ分析」を実施すること

近年、新聞の一面に「再発防止策」の文字を見かけるケースが多くなってきました。

そんなものを見るたびに、どの程度の再発防止策なのか疑わしいぞ、と思ってしまうのは私だけでしょうか。

今回はしっかり再発防止策を打っておかなければならない、クレームについて分析する場合の話をしましょう。

もし皆さんが、クレームについて再発防止策を導かなければならない、という事態が発生した場合には、3つの観点から「なぜなぜ分析」を実施すると良いでしょう（というよりも、ぜひ実施してください）。

たとえば、

- I. 現場でミスを犯してしまった。
- II. そのミスを検査担当者や管理監督者までもが見逃してしまった。
- III. さらに顧客への対応にも落ち度があり、顧客を大変憤慨させてしまい、会社の信頼や売り上げまでも失ってしまった。

ということがあったとします。

こんな場合には、以下の3つの観点各々について分析を実施し、それぞれについて再発防止策を導く必要があります。

1. クレームのもとを作ってしまった原因追求
2. それを見逃してしまった原因追求
3. さらに、その失敗を拡大させてしまった原因追求

このことは、災害でも同様のことが言えます。

たとえば、以下のことが発生したとします。

I. 何かトラブルが発生し、それがもとで発火させてしまった。

II. さらに、消化もままならず、大きな火災が発生させてしまった。

III. おまけに死傷者まで出してしまった

こんな場合も、クレーム同様、

1. なぜ、発火したのか

2. なぜ、火を大きくさせてしまったのか

3. なぜ、死傷者が出たのか

というように、3つの観点から検討する必要があります。

一大事を発生させてしまった場合には、このようにいくつもの観点から分析することを忘れないで下さい。

もちろん、一大事を発生させないように日頃からしっかりと運営しておけばよいのですが、そうはいつでも運営しているのは人間です。間違いもあります。

そんな場合は、そういうことが発生することを想定し、発生後の対応について、あらかじめしっかり固めておくつもりで、上記の観点から再発防止策を実施しておきましょう。

以上