

第19回 「なぜなぜ分析」ワンポイント応用編

ここでは、拙著の本に紹介していない応用編について、紹介したいと思います。（ただし、いつか活字になるかも(?)しれません。お約束できませんが……）

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。

2006年 7月 23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

取り上げた問題が、どの「時点」で発生したのか分けてから、分析に入ろう

電気の配線がどこかで切れているといった場合、全ての配線をテスターでチェックしますが、私たちの職場で発生した問題、特に再発している問題についても同様に、対象となる事柄についてどの時点(できるだけ細かく)でその問題が発生したのか分けてから分析に入るとよいでしょう。

たとえば、皆さんがひとつの製品に対して、1本のネジを電気ドリルで締めていたとします。そして、時々ネジの頭(+部)がつぶれてしまうということが発生しています。

そこで、皆さんは「ネジの頭がつぶれる」ということに対して「なぜなぜ分析」することにしました。

ここで問題です。

「ネジの頭がつぶれる」と捉えて、「なぜなぜ分析」してしまうと今までどおりの答えしか出てきません。そこで、ネジを締めるという動作を念頭に置いて時間を分けて、これを捉えるとどのような表現になるでしょうか。

それは、

「ネジがネジ穴の入り口に入りかけた時点で、ネジの頭がつぶれる」

「ネジがネジ穴の真ん中ぐらゐまで入った時点で、ネジの頭がつぶれる」

「ネジがネジ穴に入りきった時点で、ネジの頭がつぶれる」

といった表現になります。

私たちは、上記のように分けて考えるのを省いて、すぐに解答を求めようとします。

そうすると、もうその時点で分析を展開していく上での落とし穴の入ってしまい、しっかりした解答が出てこなくなるのです。

分析に入る前に、できるかぎり時間・動作・個所等を分けておくことで、しっかりした「なぜ」を考えられるようにしておくことが求められます。

余談ですが、先日健康診断を受けたときの出来事です。

尿検査をするために、自分の名前を呼んだ人から受け取った紙コップを持ってトイレに入ろうとしたら、その紙コップには別の人の名前が印刷されていました。

気づいた私は、あわててコップを手渡してくれた人に駆け寄って、取り替えてもらいました。

そのとき、私は考えました。

「なぜ、その人は渡す紙コップをまちがえたのか」と。(一瞬、ぞっとしましたが……)

「でも、ちょっと待てよ。一連の動作を並べて、そのどの時点で間違えたのか割り出さないとけないぞ。」

この場合も上記同様、分析の前に、対象となる人のどんな動作のときに間違えたのかを分けることから始めなければなりません。

皆さんも健康診断では、名前間違いに十分注意してください。

以上