

第27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下さい。

2007年 2月 26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

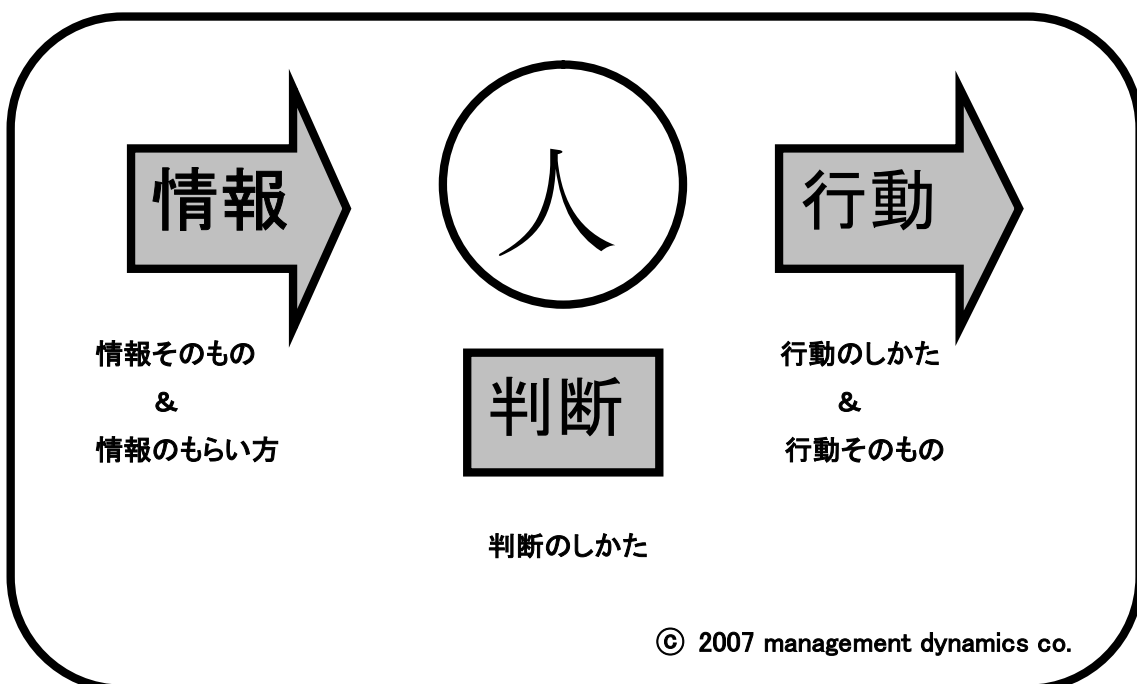
ヒューマンエラーの基本的な考え方と、「なぜ」を考えたときの小技

最近どこの企業でも、ヒューマンエラーがなくならず、むしろ増えているのでどうにかしたい、という相談を多く受けます。

ヒューマンエラーについては、学者先生方が様々な見解を述べていますが、散発的な話(いきなり特性要因図的に最初から切り口をいくつかに分けてしまうもの)や臨床心理まで踏み込んでしまっているものが多く、根本的な改善や対策をしたいと思っている方々には、非常にわかりづらくなっています。

そこで、ルールという大それたものではないのですが、私がヒューマンエラーを「なぜ？」で解いていく場合の小技(ちょっとした技)を紹介します。(これをお話してしまうと、私の仕事がなくなってしまうかもしれないのが気がかりですが(笑)。でも、平均すると1週間に20事例以上指導させていただいているので、いまだに色々な発見があり、心配ご無用です)

発生しているトラブルの中には、ヒューマンエラーとそうでないものが混在しているものも多ありますが、純粹にヒューマンエラーと呼べるものだけ、取り出して考えると以下の図で説明できるのではないかと考えます。



私たちは何らかの情報を、目や耳、手などから入手します。その後、私たちはそれをもとに、ある判断をします。そして、その判断をもとに行動をします。

この図は、一人の人間がどこで間違いを犯すのかを大まかに分けたものですが、この3つのうち、どの部分が間違いを犯してもエラーが発生します。

そこで、これをもとに「なぜ？」を考えていくことになります。

その時に小技(ちょっとした技)を使います。それは、この図を念頭に置いて、それぞれの段階で「〇〇まちがい」を探します。

つまり、「言いまちがい」「聞きまちがい」「見まちがい」「打ちまちがい」「押しまちがい」という間違いのことです。

さらに、その中の「判断のまちがい」については、より具体的にその中味を探っていく必要が出てきます。

「(情報は正しかったにもかかわらず)何をもとに判断したのか」とか、さらには「〇〇と判断してしまった」とか「判断しづらかった」、「判断できなかった」などというキーワードを念頭に置いて、探っていけばよいのです。

いかがでしょうか。

皆さんの身の回りで、上記のようなキーワードに関する事柄はゴロゴロしているはずです。

ぜひ、こんなことを探しながら「なぜなぜ分析」を実施してみましょう。

きっと、今まで見つからなかった事柄が見つかることと思います。

また、今までどうもうまく「なぜ？」をまとめることができなかった方も、これで少しはわかりやすくまとめることができるのではないのでしょうか。

以上

もし具体的な事例の「なぜなぜ分析」の指導をご希望される方は、遠慮なくご相談下さい。

ご相談は無料ですが、指導は有料にて実施させていただきます。

また、分析を実施していきながら、会社の仕組みや組織を活性化させたいとお考えの方も、ぜひご相談ください。

皆様方のお声をお待ち申し上げます。