

第35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。

あわせて、「なぜなぜ分析」の基本ルールについては、ぜひ当社ホームページ「会社概要」に記載いたしました書籍等でご確認下さい。

2007年10月29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

「見逃し」の「なぜ」について

「見る」の「見」を使った失敗を表す言葉には、どんなものがあるでしょう。

「見間違え」「見忘れ」「見落とし」「見逃し」……。

今回は、「見逃し」について考えてみましょう。

まずは、「見逃し」というのはどのような状態を指すのでしょうか。

私のいつも使っている、小学館の「新選国語辞典」によると、

「見逃し」とは、

1. 気がつかないで見落とす
2. 見損なう
3. 見過ごす、多めに見る

というように、様々な意味があるようです。

(実は、ひとつの言葉にもかかわらず、様々な意味づけがあることが、ヒューマンエラー解析でもっともやっかいなことなのです。機械の場合は、このようなことはあってもかなり少なく、むしろ表現に困る場合が多いものです)

たとえば、1. の「気がつかないで、見落とす」といった意味で、この「見逃し」を使って分析した場合、次の「なぜ」は、「気づけなかった」とし、その後には物理的(障害物や環境など)な要因を持ってくるか、または「気づけなかった」とし、ルール・知識がなかったといったミスした人の要因などがきます。

(「見逃し」を感知することができなかったを、「見逃した」と並列に並べておけば、その後、ミスを検知するための管理の仕方の不備を要因として入れ込むことができます)

ただ、くれぐれも注意しなければならないのは、「見逃した」を使う場合、問題のあったところまで、人がアクセスしていたという場合に用いられなければなりません。

見に行かなかった場合には、この言葉を使ってはならないということです。

人の動作、対応の仕方などを取り上げる場合には、くれぐれもその意味を再度確認してから使うようお勧めします。

私も、いつも辞書を手元に置きながら、「なぜ」を考えています。ホントです。

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。

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。