

第36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。

2008年1月7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

「なぜなぜ分析」実施時に当事者を参加させるべきか

先日、セミナーの講師をしていた時に、ご参加頂いた方からの質問で、上記のような質問がありました。このような内容の質問は、今までもたびたび頂いておりましたので、以下に改めて述べさせていただきます。

私の考えとしては、「やはり当事者を入れて分析すべきである」です。

なぜならば、当事者が一番そのときの状況をよく知っているからにほかなりません。

さらに、当事者やその関係者が今後何らかの対策を実施していくに当たり、彼らが理解、および納得した上で対策を施さないと、その対策自体の継続に問題が出てしまい(以外にこの点が見過ごされています)かねないということからです。よくあるのは、素人が起こしたトラブルに対し、その本人が理解していないにもかかわらず、対策が決まってしまう、実施して半年もするとその対策はどこかに消えうせてしまうということです。

その一方で、当事者がそのときの状況について、しっかり話してくれるかどうか疑問があるケースもあるでしょうが、それは現場・現物精神でしっかり検証することで解決されます。

ただし、当事者を入れて分析する際には、周りの人が心得ておかなければならない点があります。それは、決して責任追及するという態度で臨んではいけないということです(なかなか難しいことではありますが……)。

もし、責任追及するぞ、といった雰囲気の中で分析を進めると事実がねじ曲げられてしまいかねません。やってしまった本人だけが責任をとるのではなく、皆の責任であるといった認識で臨むべきです(昔のテレビドラマでよく見られたこのような光景は、ずいぶん少なくなりましたが……)。

そして、その事例の分析と対策については、その教訓を会社内に生かすために、当事者やその上司が他職場を回って、その内容をほかの方々に説明していただくといよいでしょう。これは、やってしまった罰ということではなく、あくまで二度と同じような間違いを起こさないようにするための布教活動です

たぶん、本人たちは恥と感ずるかもしれませんが、恥で終わるくらいであればどうってことはありません。恥をかくのも、勉強のうちです。

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。