

第4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。

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

ヒューマン・エラーに関する「なぜなぜ分析」において

「～にもかかわらず、～してしまった」といった表現を覚えておくと、

適切な方向に「なぜ」を向けられる

最近どこの企業に行っても、ヒューマン・エラーの事例をよく耳にします。

私も一緒になって分析したりするのですが、ヒューマン・エラーを分析するのは、なかなか骨が折れるもの。

なぜかという、分析対象が機械などの場合は文を書くにしても、決まり決まった言い回しを用いればよいのですが、人間の行動や考え方を表現するのが非常に難しいのです。

対象が人間の場合は、表現のしかた次第で、分析の良し悪しが決まってしまうからです。

そこで今回は、ヒューマン・エラーを分析する際のコツについて紹介しましょう。

ヒューマン・エラーによくありがちなのは、「**判断の間違い**」です。

例えば、機械を動かしていたAさんが、Bのボタンを押したところ、Bの動いた先にいたCさんに危害を加えてしまった、なんてことがあったとします。

皆さんは、こんな場合以下のように分析していませんか。

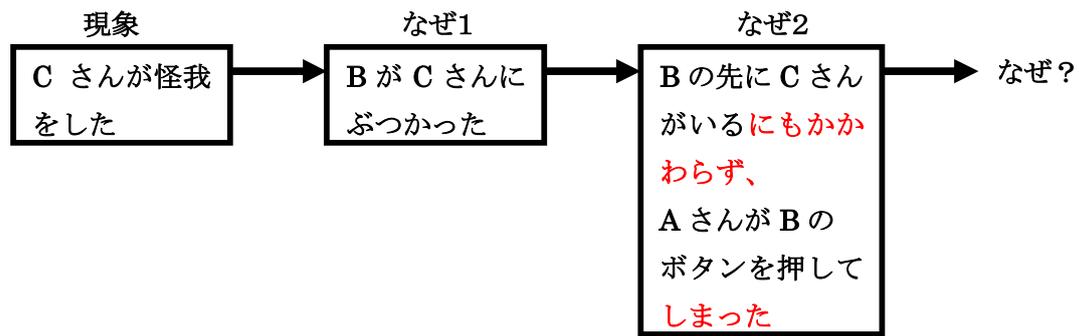


このように分析していくと、「なぜ3」に出てくるのは、「作業指示があった」「生産を開始しようと思った」などといった原因追求にならない「なぜ」が出てきてしまいます。

よっぽど「なぜなぜ分析」に手馴れた人でない限り、このあとの「なぜ」を適切に導くことができません。

そこで、このような「**判断の間違い**」を表す場合には、「**～にもかかわらず、～してしまった**」という表現を使えばよいのです。

では、上記の「なぜなぜ分析」を修正してみましょう。



いかがでしょうか。このようにすることで、このあとに適切な「なぜ」が導けますよね。

例えば、「なぜ2」の次の「なぜ3」には、「Bの先にCさんがいるとは思わなかった」とか、「Bの先を見ていなかった」などが出てくるのではないのでしょうか。

けっして、「生産をする」といった、へんな「なぜ」を出す人はいないでしょう（でも、なかにはひねくれた人もいますが……）。

このことから、ヒューマン・エラーを「なぜなぜ分析」する際には、「**～にもかかわらず、～してしまった**」や「**～と判断してしまった**」といった表現を頭に入れておくと便利でしょう。

おっ～とここで、反論する人はいませんか？

このようなことを講義で話すと、すかさず出てくる質問は、「**～にもかかわらず、～してしまった**」の文中には、2つ以上の事柄が入っているのではないか」とういものです。

なぜなぜ分析のルールのひとつに、

- ・ 「現象」や「なぜ」に書く文は、事柄を1つにしよう

というのがあります。（拙著「なぜなぜ分析徹底活用術」の 64, 65 ページ、および「なぜなぜ分析徹底攻略ドリル」の 4 ページ）

しかし、この場合は、「**～にもかかわらず**」というのは、言い換えれば「～している時に」ということであり、物事を具体的に表現しようという時によく言われる 5W1H の「いつ」を表現しているにすぎません。

したがって、「**～にもかかわらず、～してしまった**」の文には、一見 2 つの事柄が入っているように見えますが、これはひとつの事柄を表しているに過ぎないのです。

表現というものは難しい！と思いつつ、今日もがんばる小倉仁志でした。

以上