



eラーニング教材 「問題解決ロジカルシンキング入門」

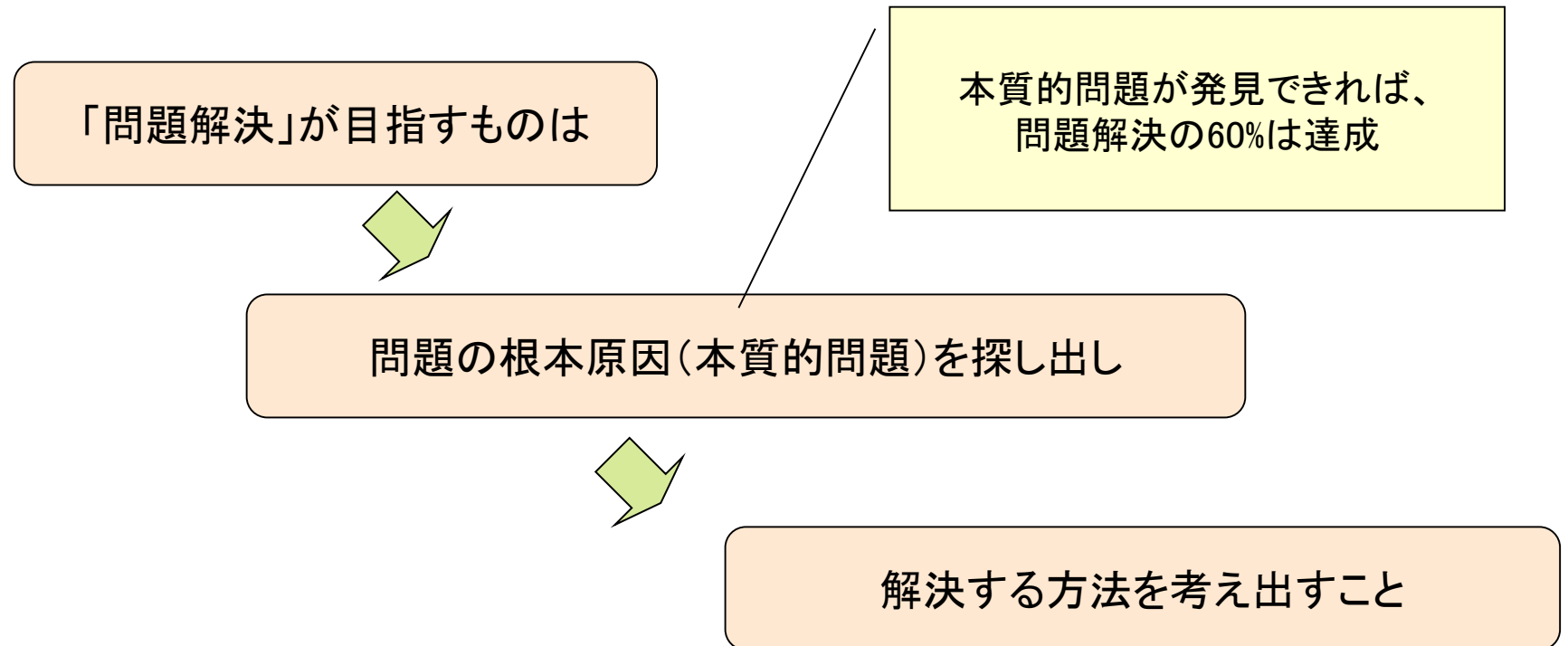
2011/8/12

デジタルコンテンツ研究所LLP



1. 問題解決とは何か

問題解決とは

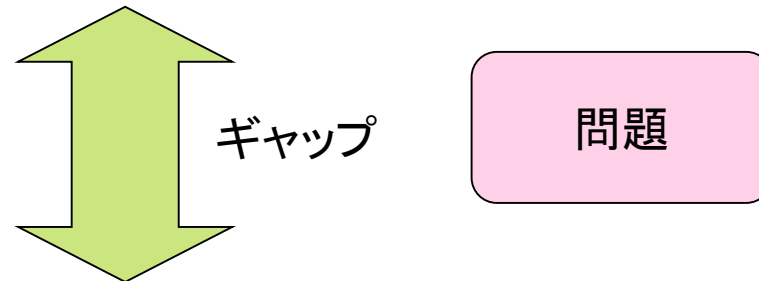




1. 問題解決とは何か

問題とは何か？

目標: あるべき姿、望ましい状態、期待される結果

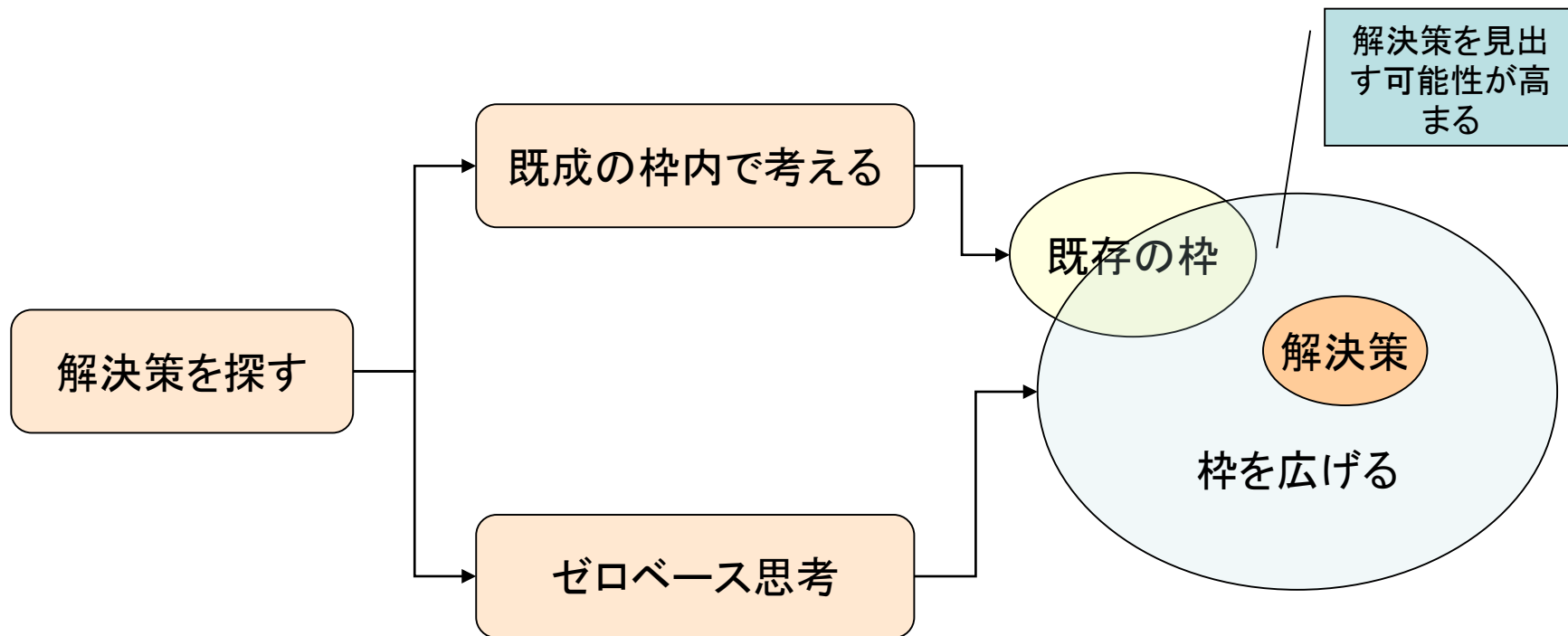


現状: 実際の姿、予想される状態、予期せぬ結果

2. 問題解決の思考法



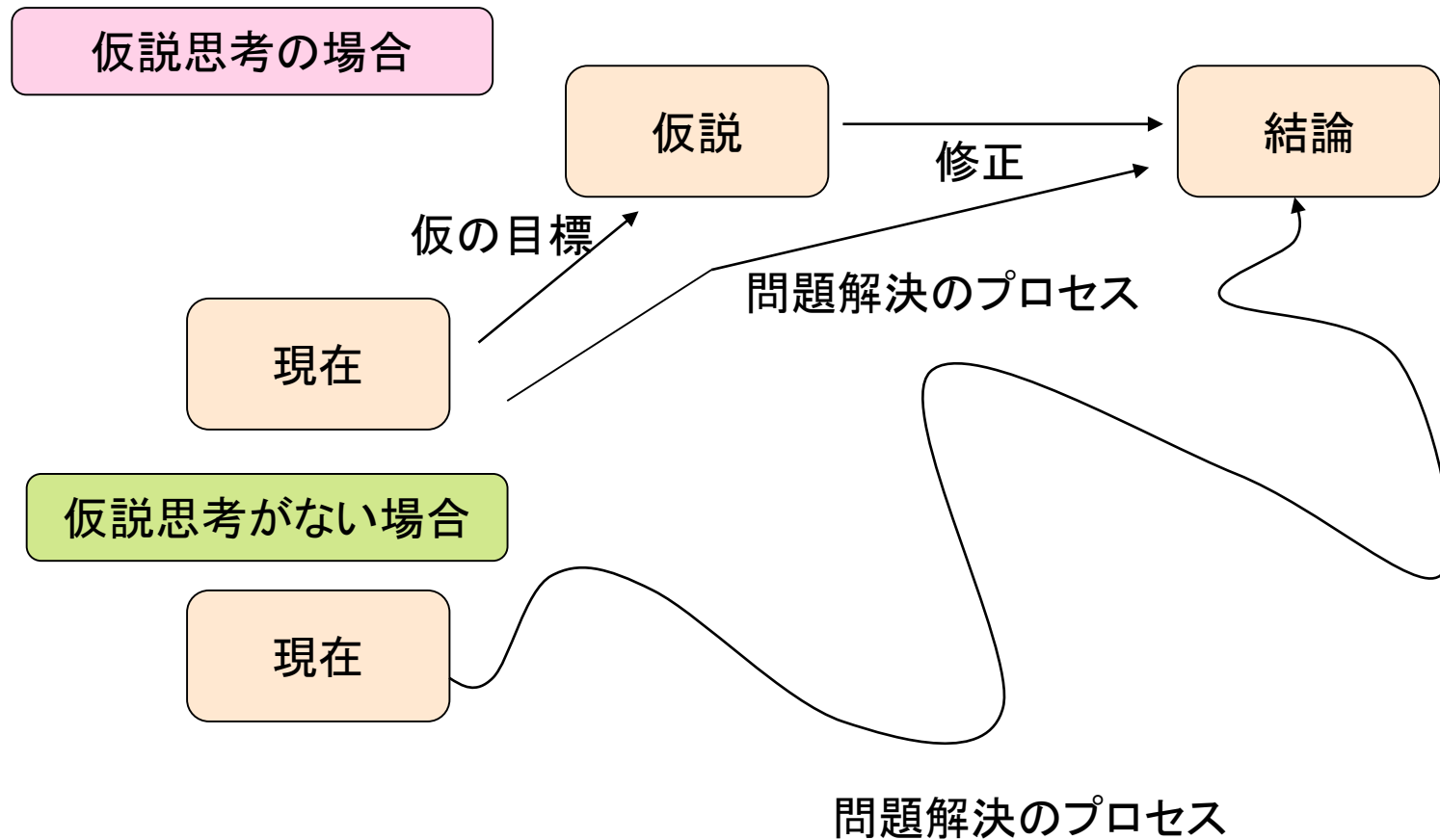
ゼロベース思考



2. 問題解決の思考法



仮説思考





2. 問題解決の思考法



仮説思考

何がなんでも結論を出す

問題の背後の理由、仕組みを考える

ベストを考えるよりもベターを実行



3. MECEとは

MECEを使いこなす

Mutually 「相互に」「相互間において」

Exclusive 「排他的な」「独占的な」

Collectively 「集合的な」「集まった」

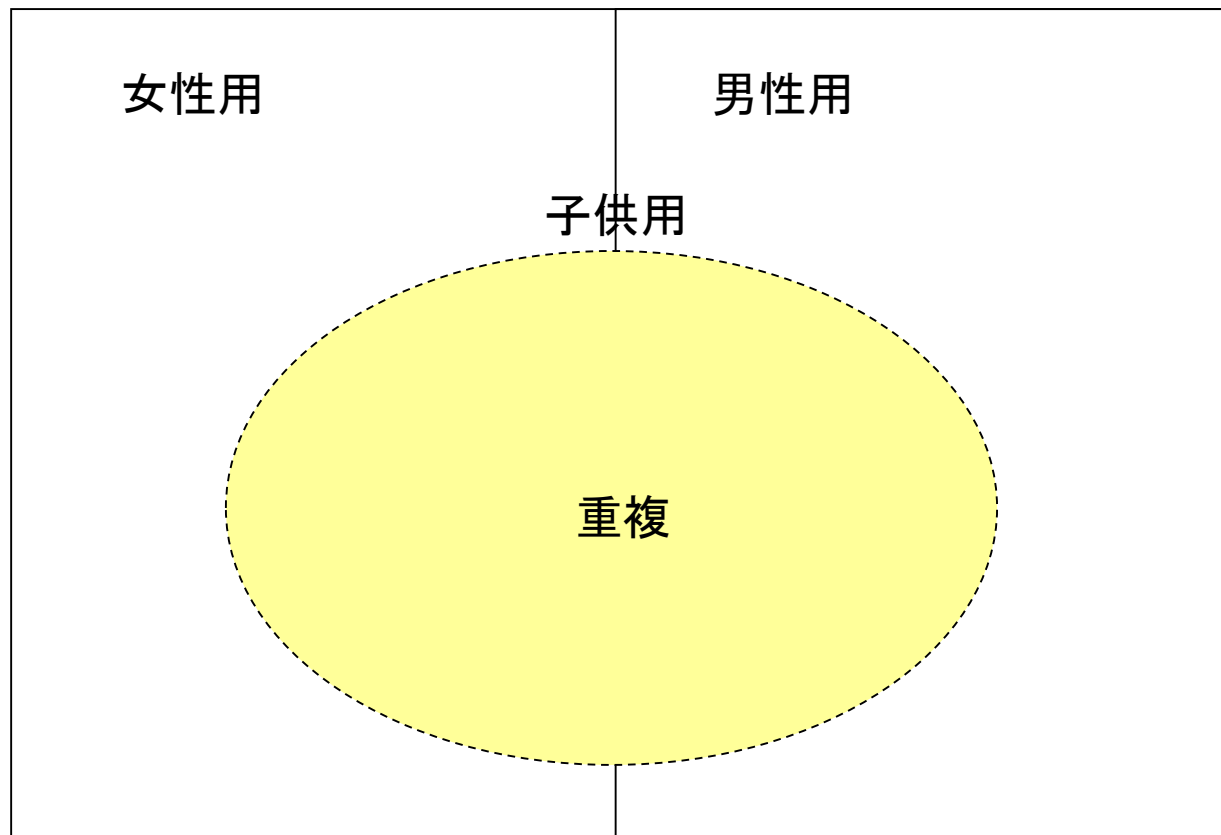
Exhaustive 「徹底的な」「すべてをはき出した」

3. MECEとは



MECEを使いこなす 靴の市場の例

モレのない重複している状態

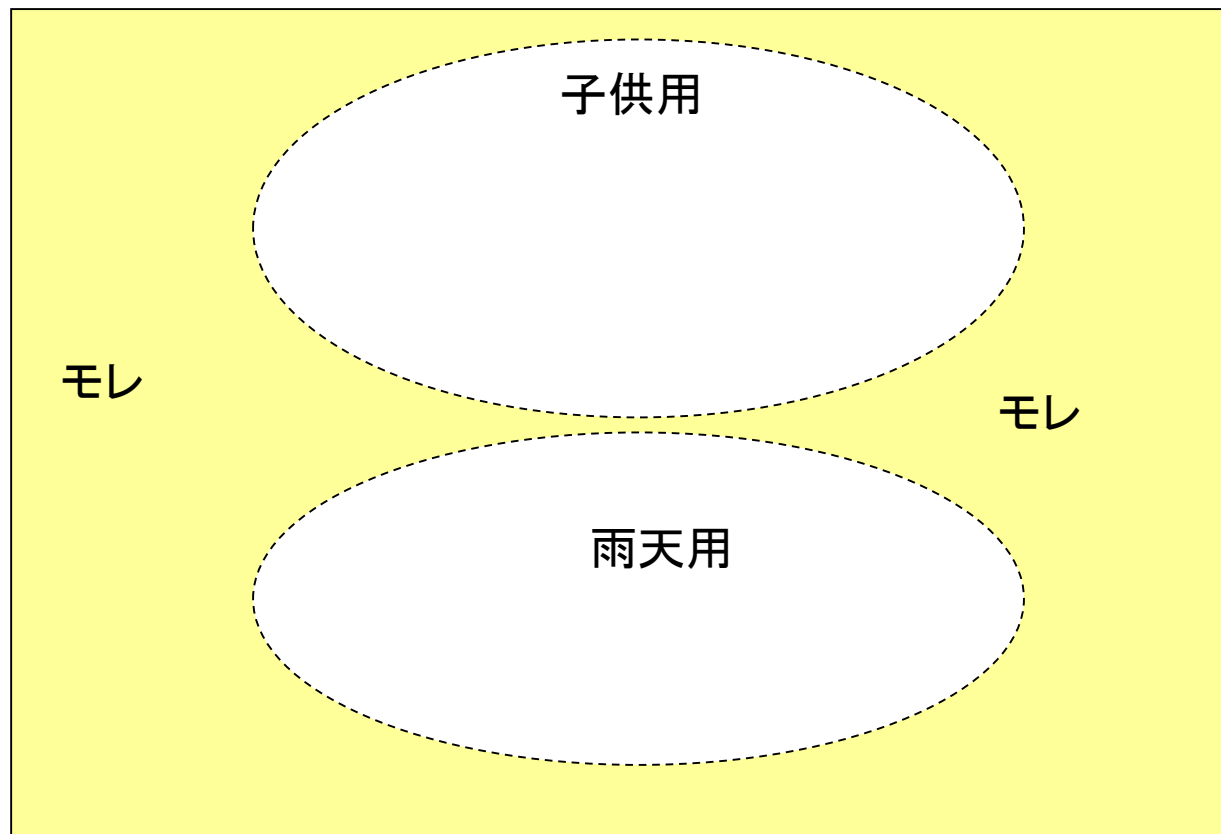


3. MECEとは



MECEを使いこなす 靴の市場の例

モレのない重複している状態

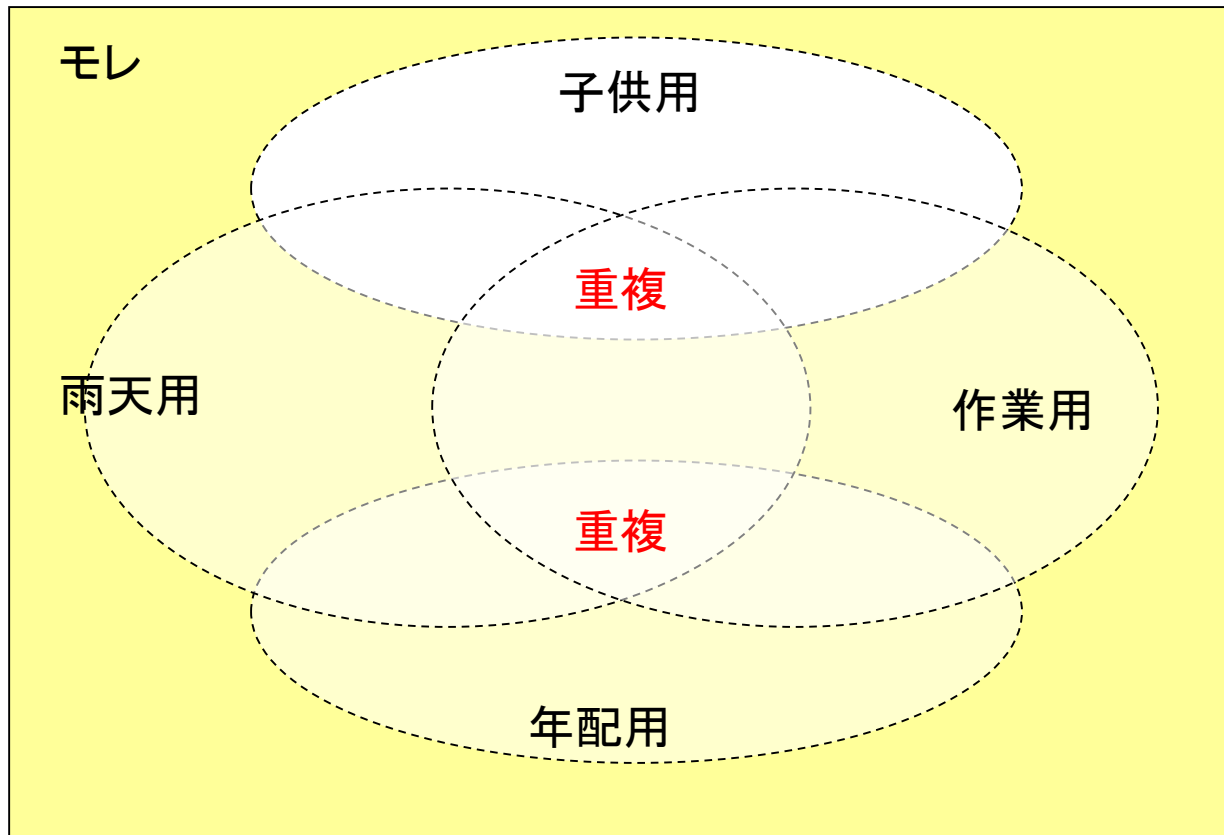




3. MECEとは

MECEを使いこなす
靴の市場の例

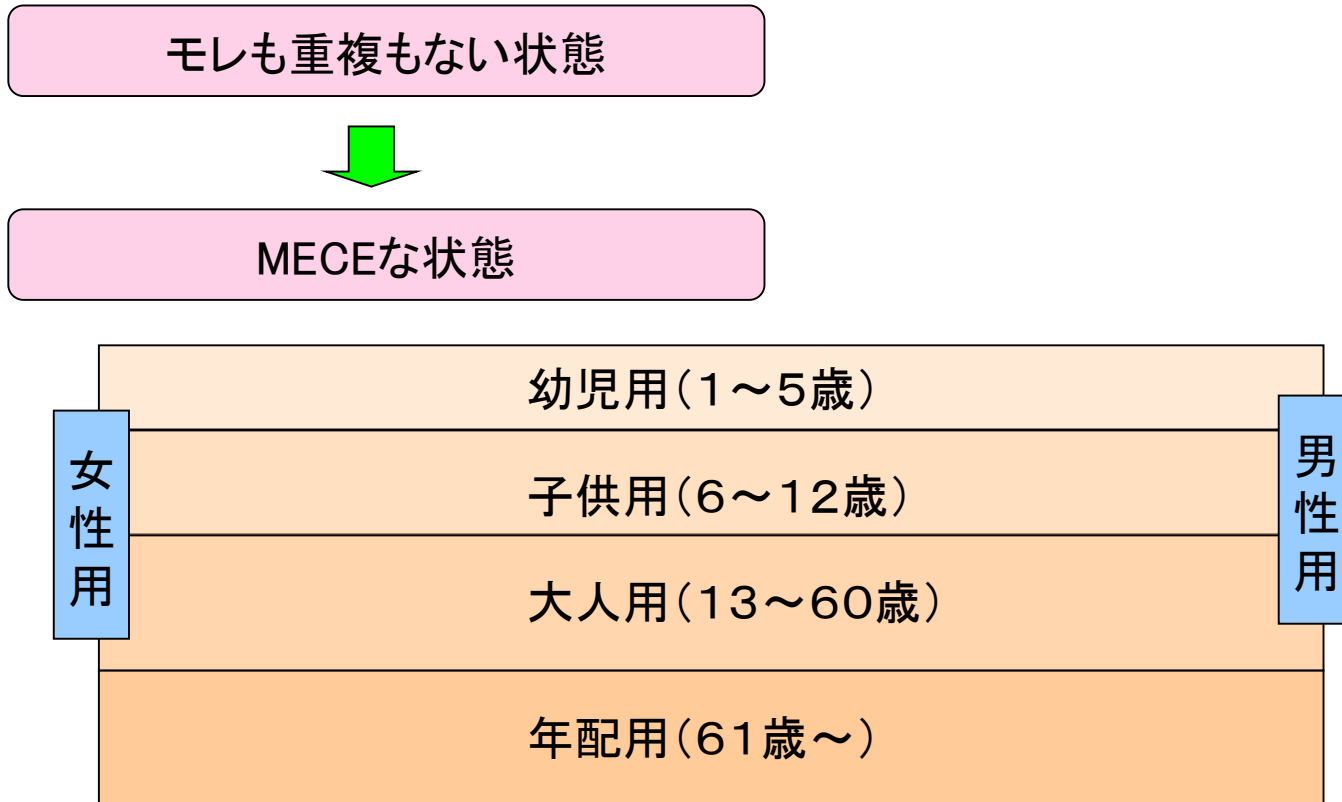
モレも重複もある状態



3. MECEとは



MECEを使いこなす 靴の市場の例

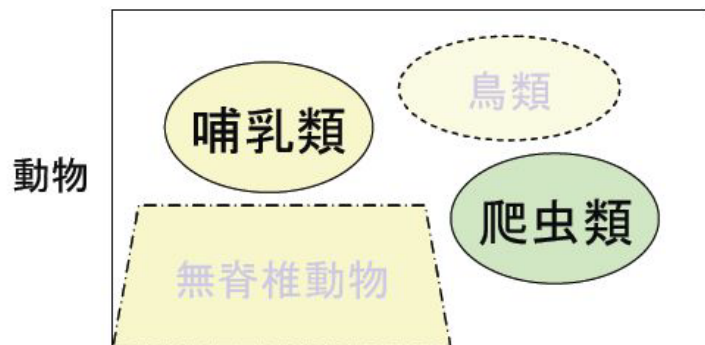


※年齢は、説明のために設定した数字です。

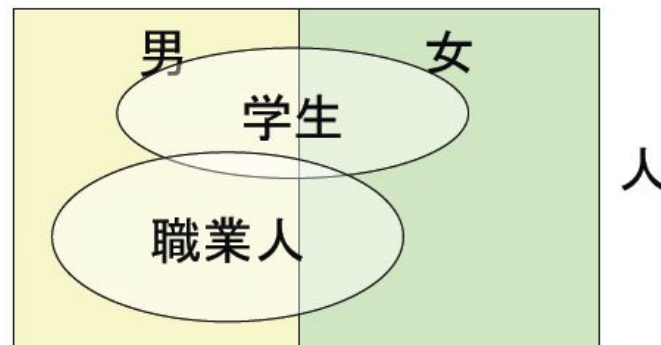
3. MECEとは



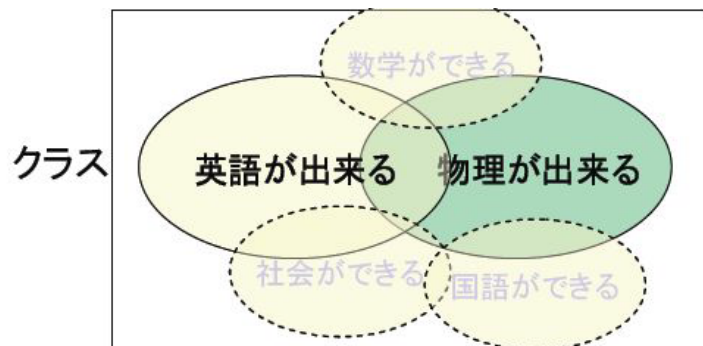
MECEを使いこなす



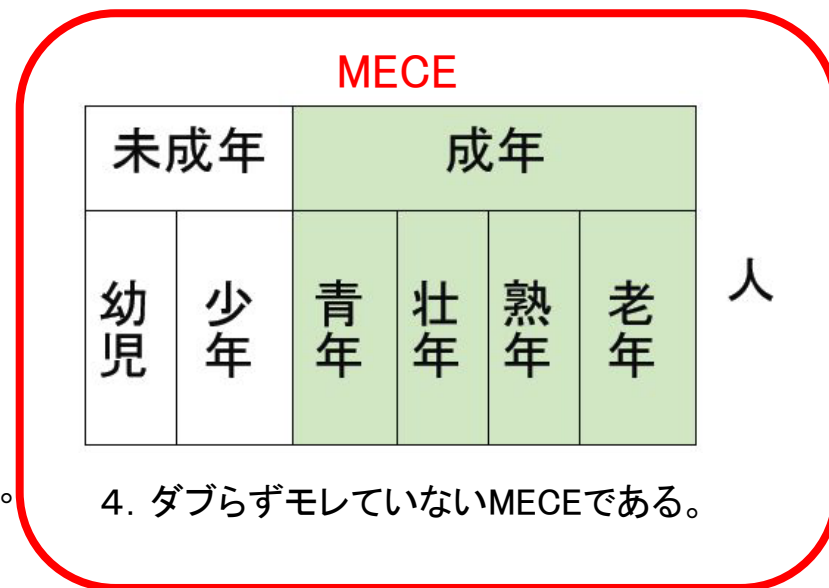
1. ダブっていないが鳥類がモレている。



2. 男と女はMECEだが学生と職業人はダブっている。



3. ダブっているし、他の科目のできる子供がモレている。



4. ダブらずモレていないMECEである。

3. MECEとは



MECEを使いこなす

MECEを活用するうえでのポイント

モレによつて的を外していないか？

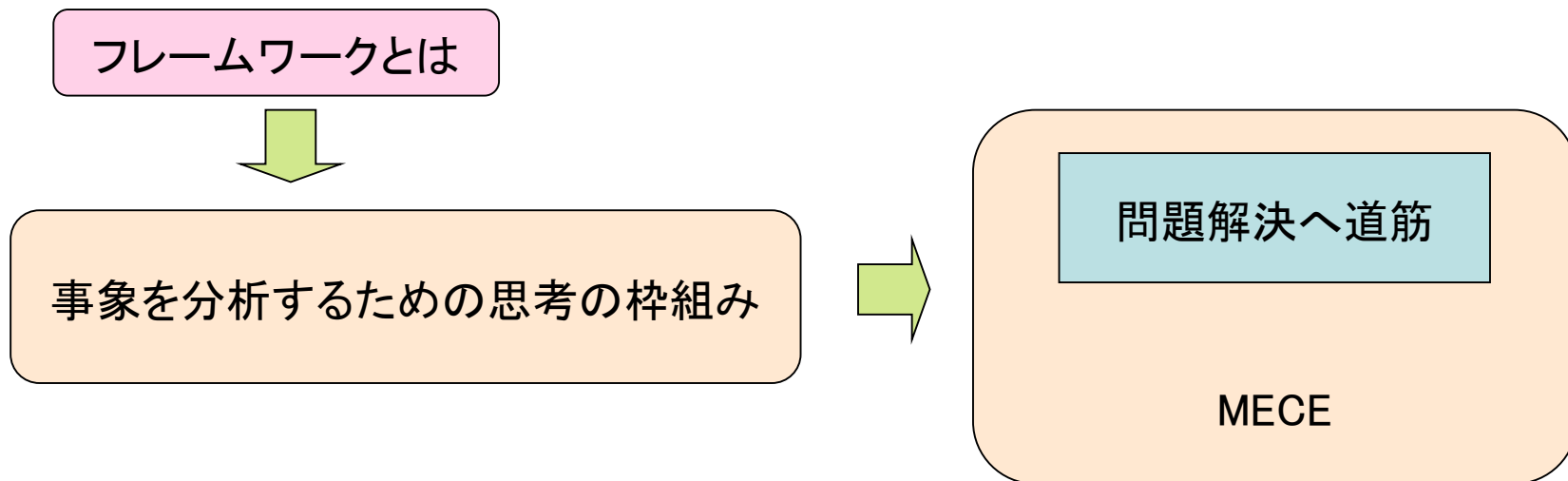
ダブリによつて効率を阻害していないか？

MECEでとらえ、最後に優先順位をつけているか？

4. フレームワークと問題解決のツール



フレームワークとMECE



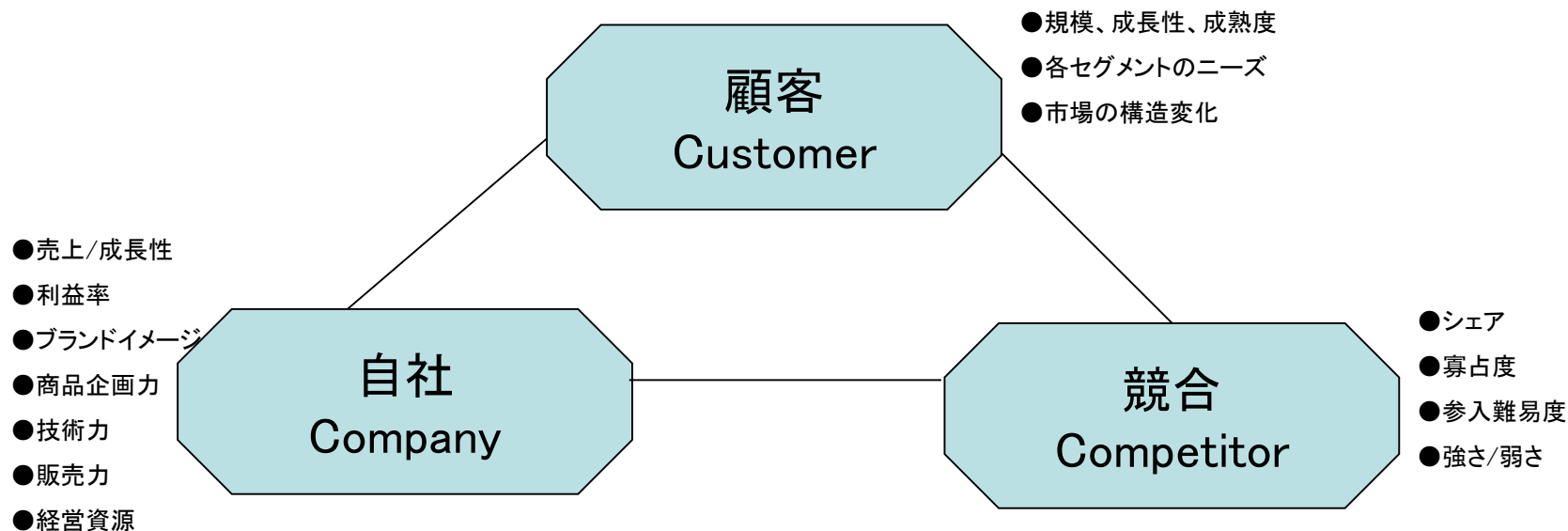
4. フレームワークと問題解決のツール



代表的なフレームワーク

- 3C
- マーケティングの4P
- 5フォース
- SWOT

3C

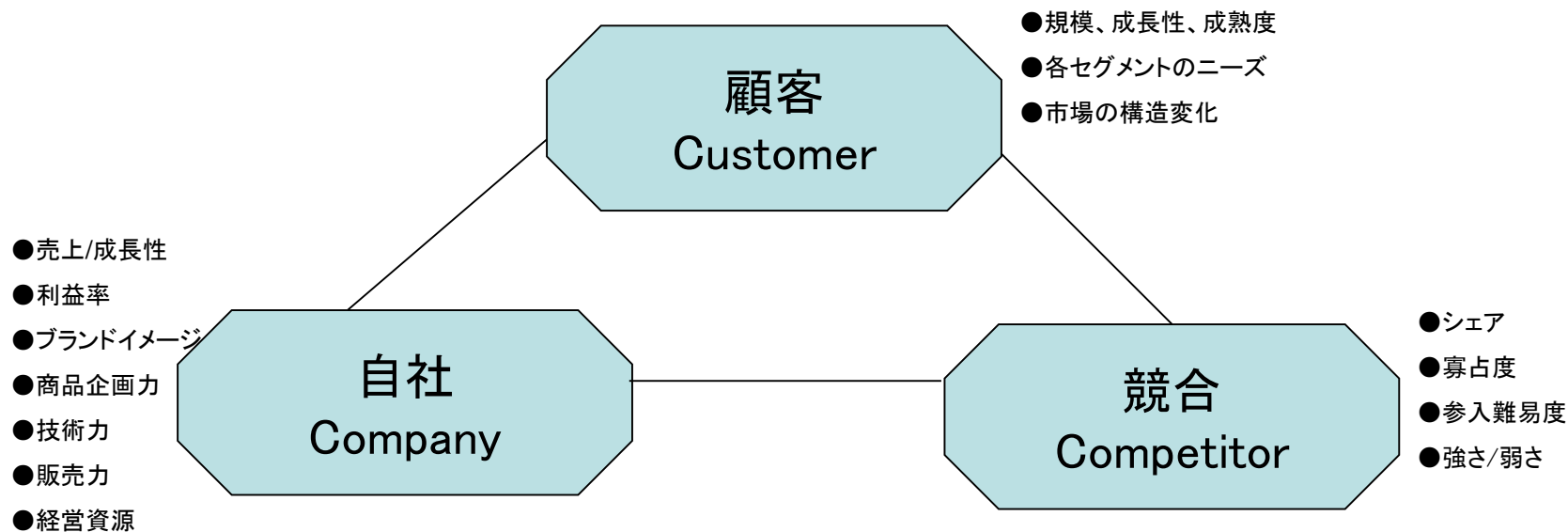


4. フレームワークと問題解決のツール



代表的なフレームワーク

3C





4. フレームワークと問題解決のツール

代表的なフレームワーク

マーケティングの4P

Product (製品)

Price (価格)

Place (流通)

Promotion (販売促進)

4. フレームワークと問題解決のツール

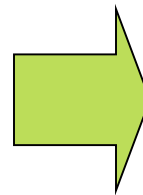


代表的なフレームワーク

マーケティングの4P

マーケティングミックス

Price (価格) コスト、価格設定 リベート	Place (流通) 卸売業者、小売業者 代理店、ネット
Product (製品) 機能、品質、デザイン パッケージ、ブランド	Promotion (販売促進) 広告、販売促進、PR



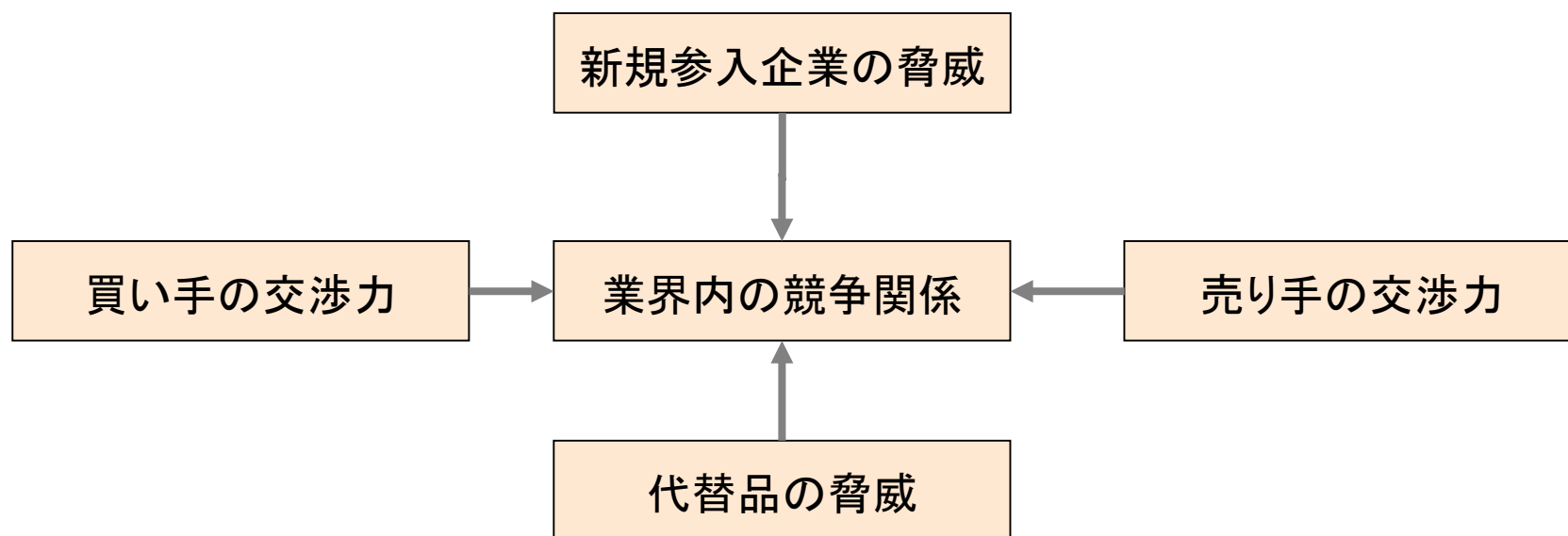
	自社	競合A	競合B
Product			
Price			
Place			
Promotion			

4. フレームワークと問題解決のツール



代表的なフレームワーク

5フォース

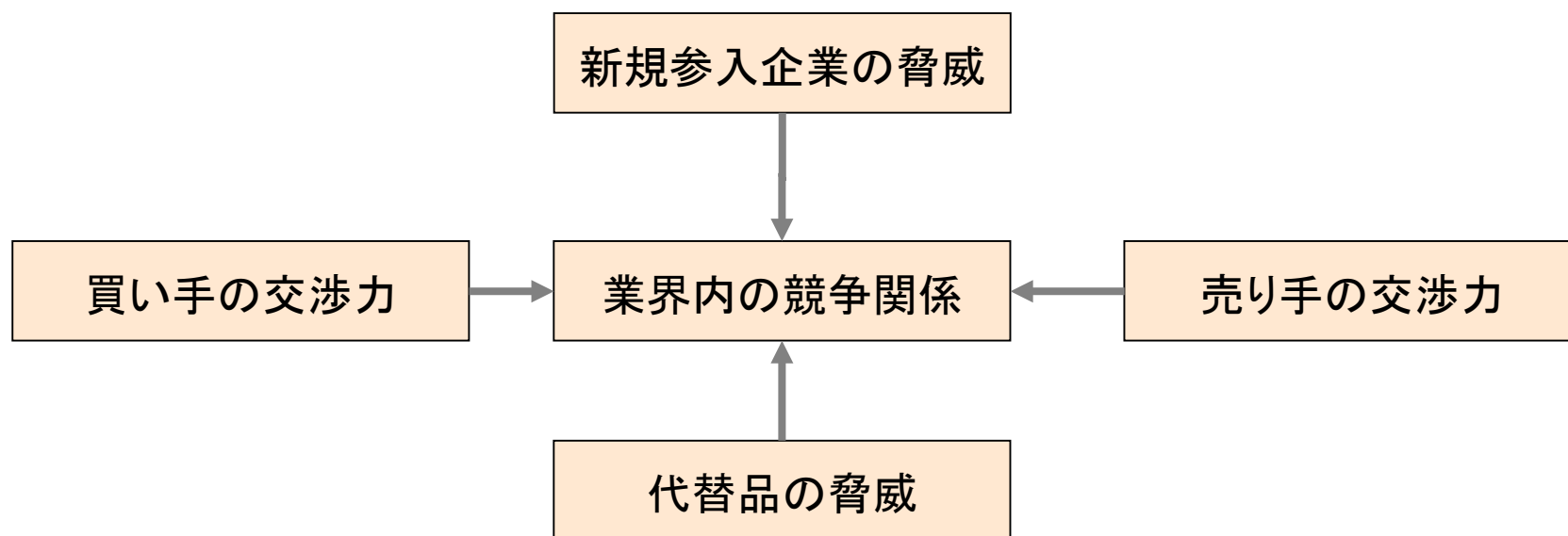


4. フレームワークと問題解決のツール



代表的なフレームワーク

5フォース



4. フレームワークと問題解決のツール



代表的なフレームワーク

SWOT

SWOTマトリックス

	内部環境	外部環境
プラス面	Strength 強み 自社の強みは？	Opportunity 機会 市場の機会は？
マイナス面	Weakness 弱み 自社の弱みは？	Threat 脅威 市場の脅威は？

4. フレームワークと問題解決のツール



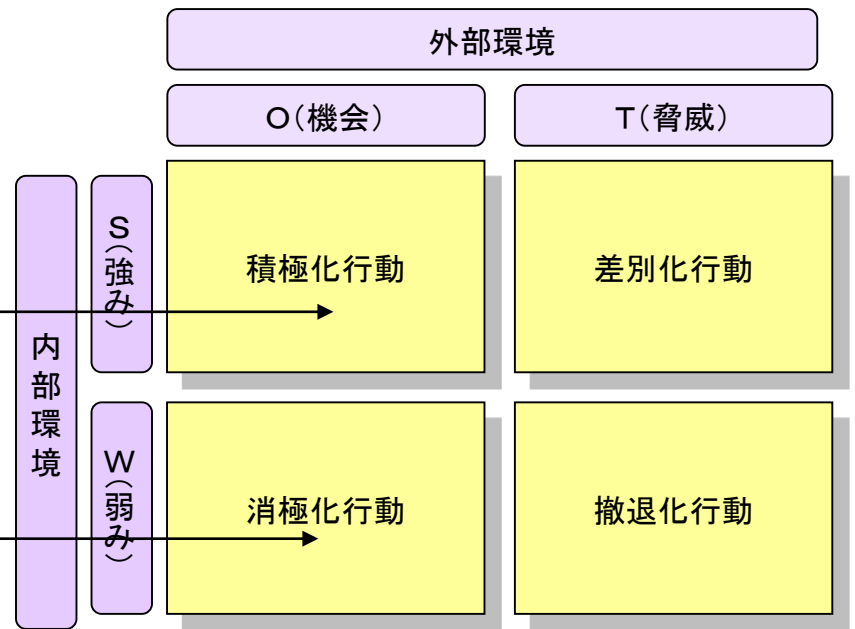
代表的なフレームワーク

SWOT

SWOTマトリックス



意思決定SWOTマトリックス



4. フレームワークと問題解決のツール



フローの代表的なツール AIDMAの法則

A Attention(注意を引く)

I Interest(興味を呼び起こす)

D Desire(欲求に結びつける)

M Memory(記憶させる)

A Action(行動させる)



4. フレームワークと問題解決のツール

ブレインストーミング

ブレインストーミングを行う際の注意点

既成概念を排除して自由な意見をどんどん出すこと。

どんな意見が出てきてもお互いの意見に対する批判や議論はしないこと。

意見、アイデアの質よりも、まず量を重視すること。

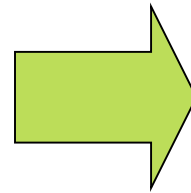
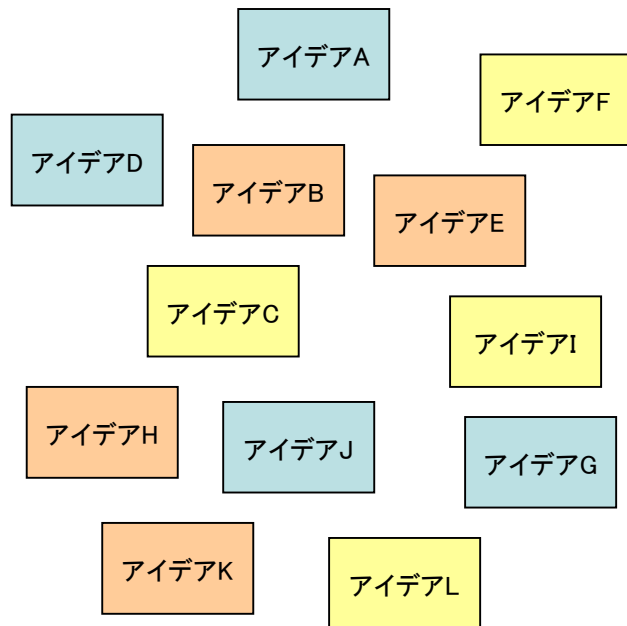
他の人から出た意見は大いにヒントにし、さらにたくさんの発展的な意見を出すこと。



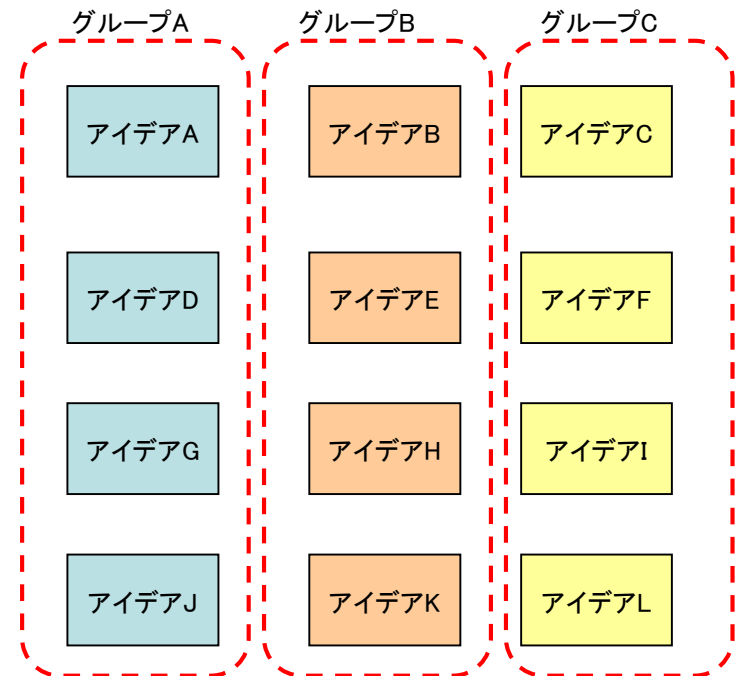
4. フレームワークと問題解決のツール

ブレインストーミングとKJ法

《ブレインストーミングで拡散》



《KJ法で収束》





4. フレームワークと問題解決のツール

KJ法

KJ法の4つのステップ

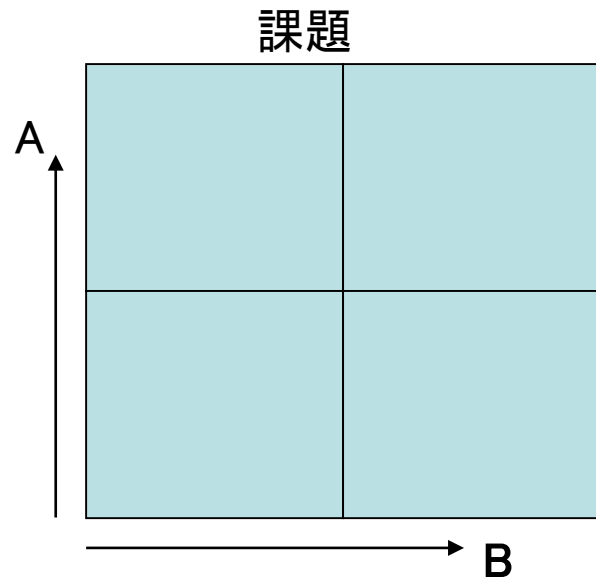
1. 思いついたことをカードに書き出します(1枚のカードに1つのアイデア)
2. 集まったカードを分類します。グループを形成した場合、そのグループ全体を一文で表現したカードを作成します。
3. グループ化されたカードの配置の全体構成図を作成します。類似するグループは近くに配置します。カードやグループ間の関係を特に示したい場合は関係を引きます。
4. でき上がったカード配置の中から出発点のカードを1枚選び、隣のカードに書かれた内容を次々と文章化します。



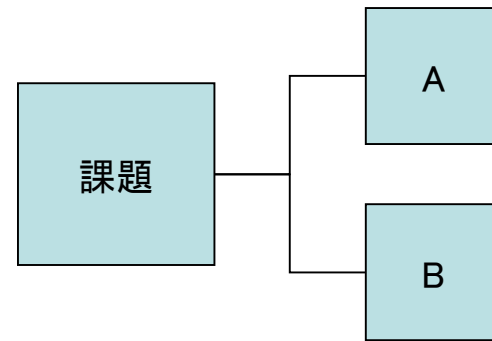
5. ロジックツリー

ロジックツリーとは

フレームワークとロジックツリー



フレームワーク



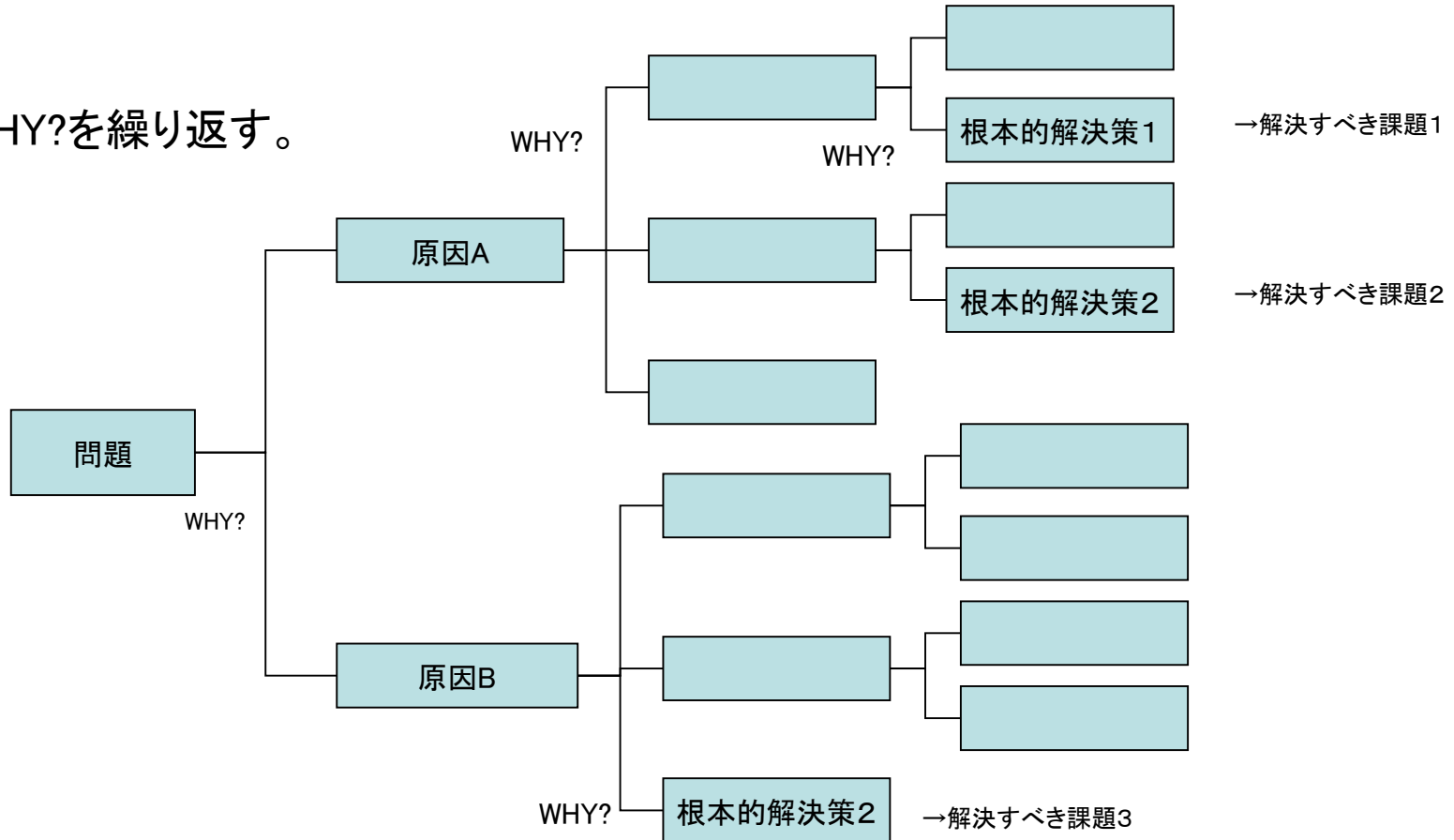
ロジックツリー



5. ロジックツリー

ロジックツリーで原因を追究する

WHY?を繰り返す。

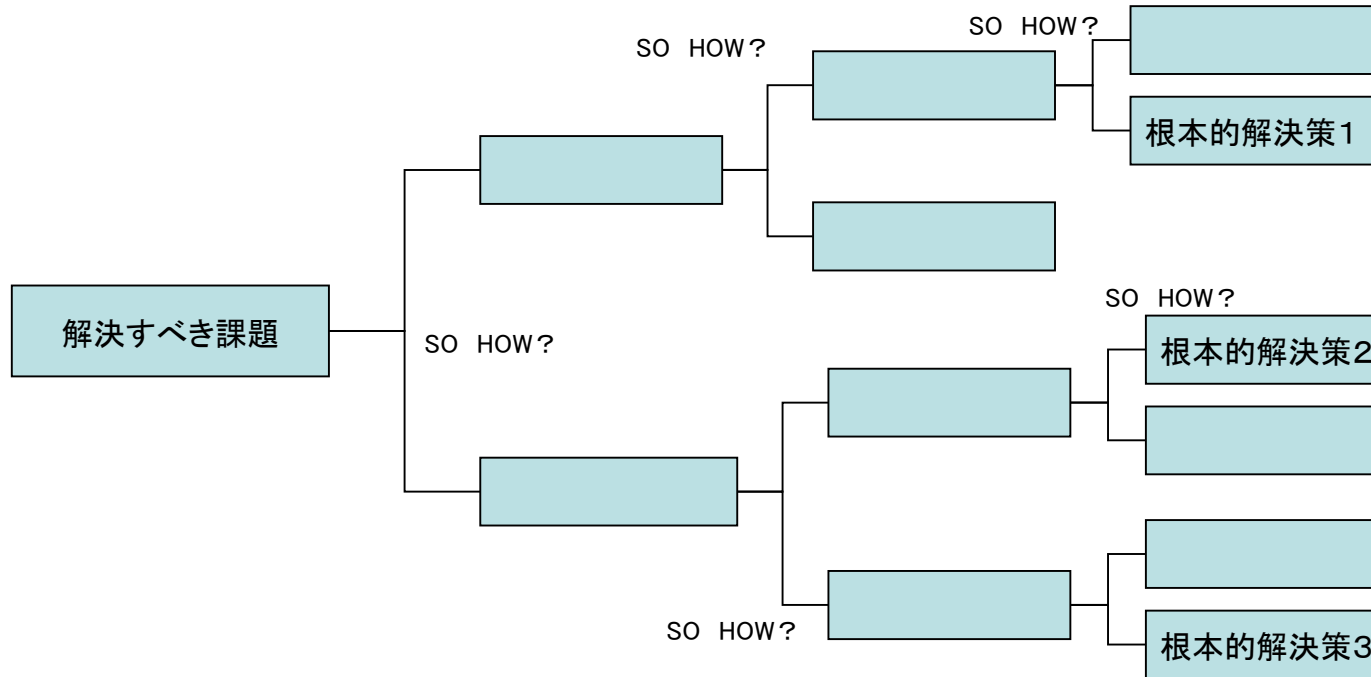




5. ロジックツリー

ロジックツリーで解決策を具体化する

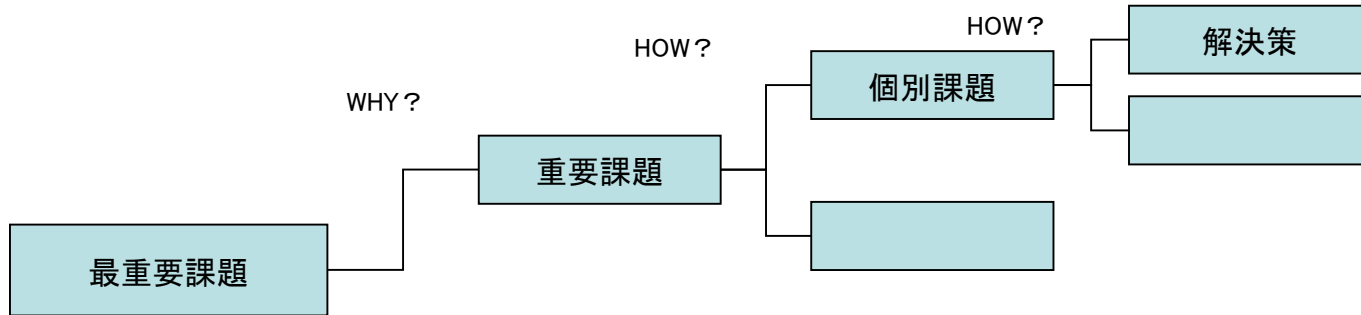
SO HOW?を繰り返す。





5. ロジックツリー

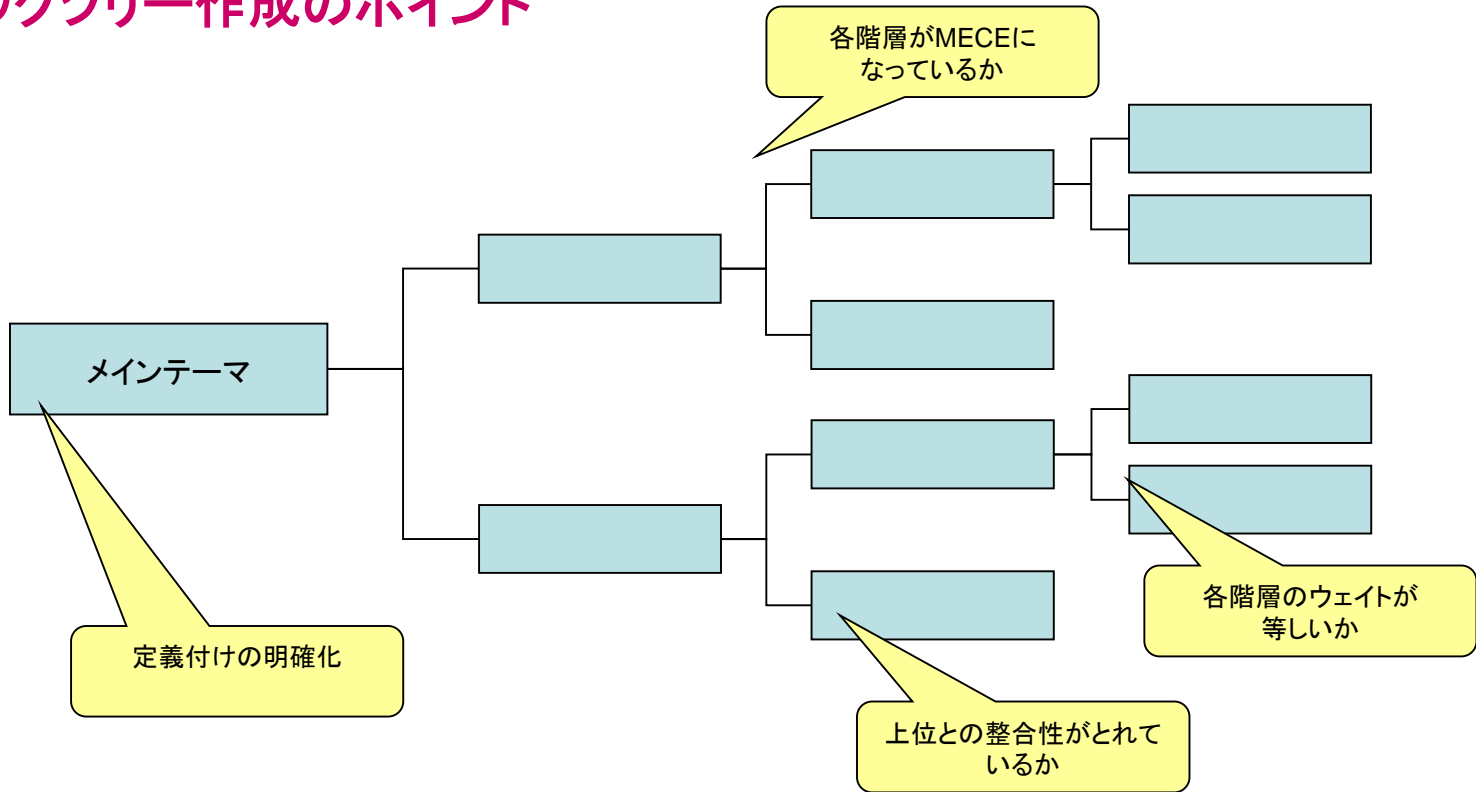
ロジックツリーを作るコツ



5. ロジックツリー



ロジックツリー作成のポイント



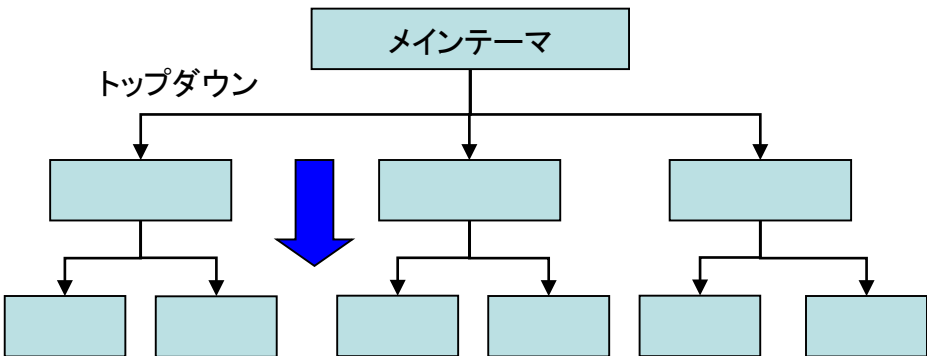
5. ロジックツリー



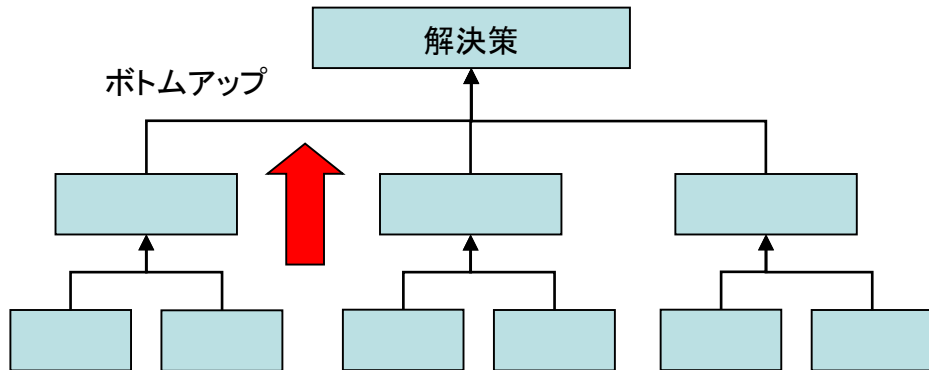
ピラミッドストラクチャー

ヒエラルキー・ツール

ロジックツリー



ピラミッドストラクチャー

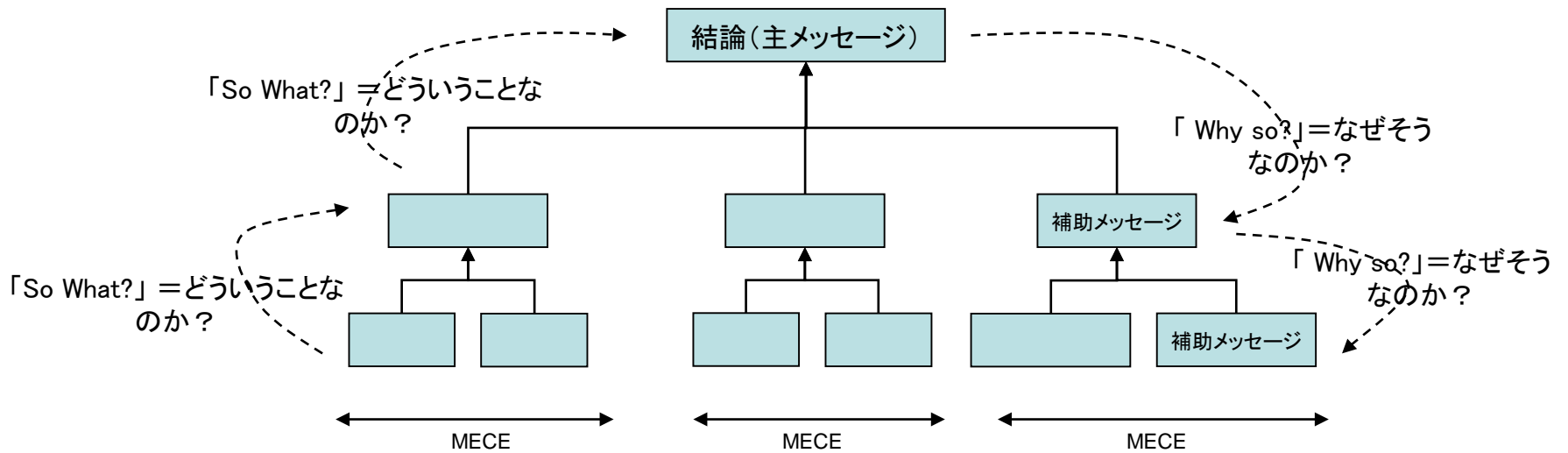


5. ロジックツリー



ピラミッドストラクチャー

ピラミッドストラクチャー





6. 問題解決のプロセス

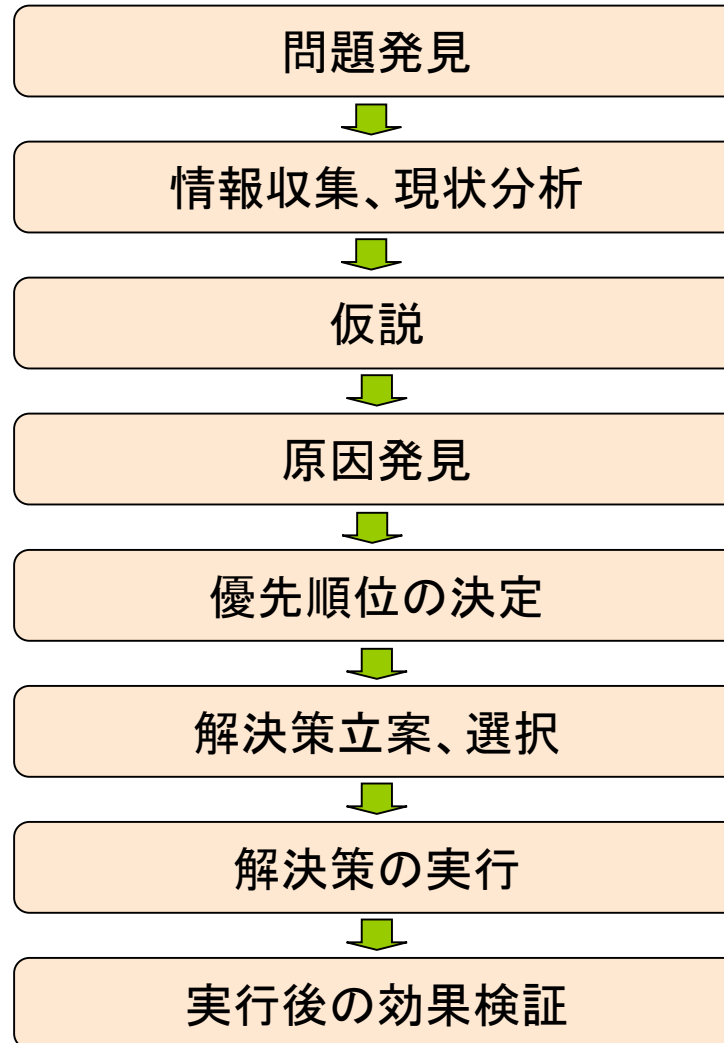
問題解決の最初のステップ

何が問題を見つけること

6. 問題解決のプロセス



問題解決の最初のステップ





6. 問題解決のプロセス

問題解決の基本ワード

「Why so?」=なぜそうなのか？

「So What?」=だから何なのか？

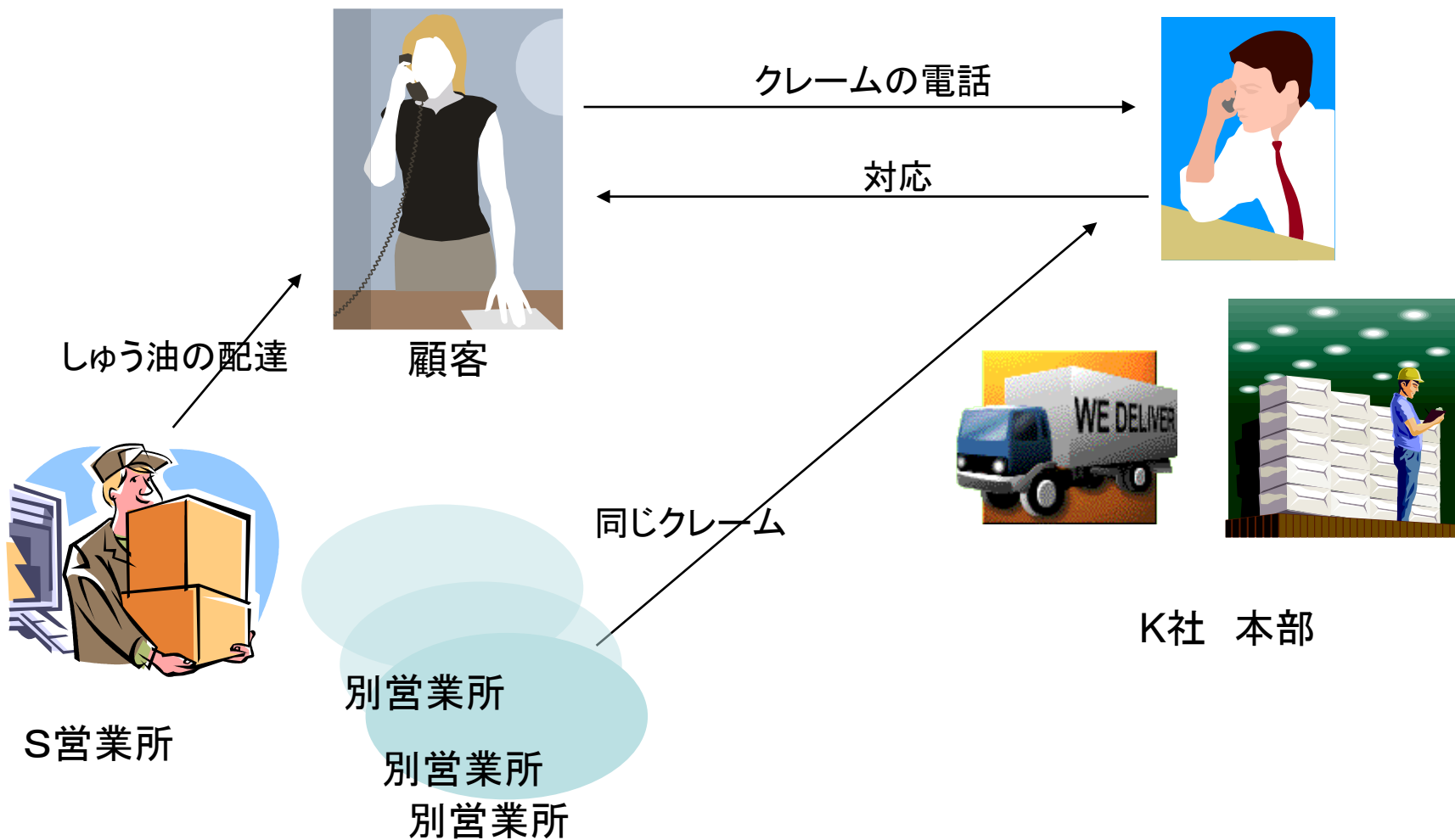
「Whyツリー」で原因を明確にする

対策は、何をどのようにするかを考えるので、
「Whatツリー」や「Howツリー」

6. 問題解決のプロセス



顧客からのクレームに関する問題解決のプロセス(事例1)



6. 問題解決のプロセス



顧客からのクレームに関する問題解決のプロセス(事例1)

1. 目標の明確化(あるべき姿)

- ① 宅配物を破損していない状態で届ける。
- ② ビン類のワレモノでも同じように届ける。

2. 情報収集と分析

- ① 顧客からのクレームが過去にもあった。
- ② ビンの破損に関してはこの6ヶ月の間に20件あった。
- ③ S営業所以外の他の営業所でも、同様のクレームがある。

6. 問題解決のプロセス



顧客からのクレームに関する問題解決のプロセス(事例1)

3. 問題発見(仮説)

- ①荷受と配達先の配送センターでの荷物管理中。
- ②荷受営業所から配達先営業所までの移動中。
- ③集荷、荷分け作業中。
- ④荷積み後の配達中。

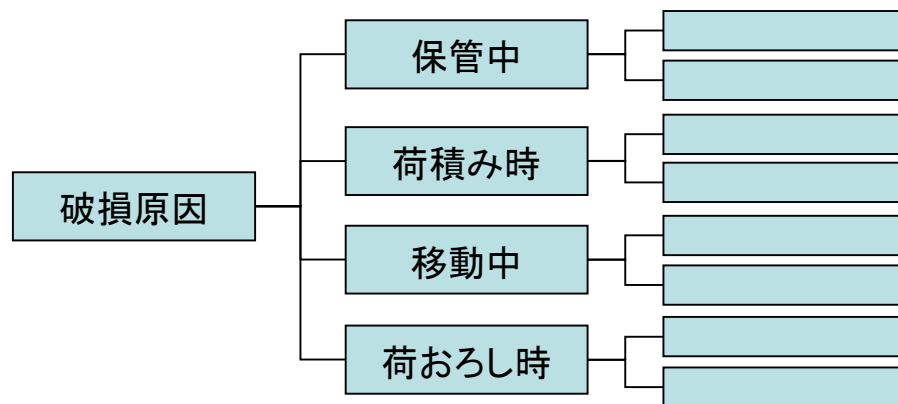
4. 原因の究明(仮説)

- ①荷物管理のときの人的要因による破損や紛失。
- ②移動中の積載状態による破損や、事故などによる破損。
- ③乱暴な荷物の取り扱いによる破損。
- ④配達中の積載状態および人的要因による破損。

6. 問題解決のプロセス



顧客からのクレームに関する問題解決のプロセス(事例1)



5. 解決の優先順位

① 荷物の取り扱い方に関する人的要因に対する改善(荷請所、配送センター、仕分け、荷積み、配達中など)

6. 問題解決のプロセス



顧客からのクレームに関する問題解決のプロセス(事例1)

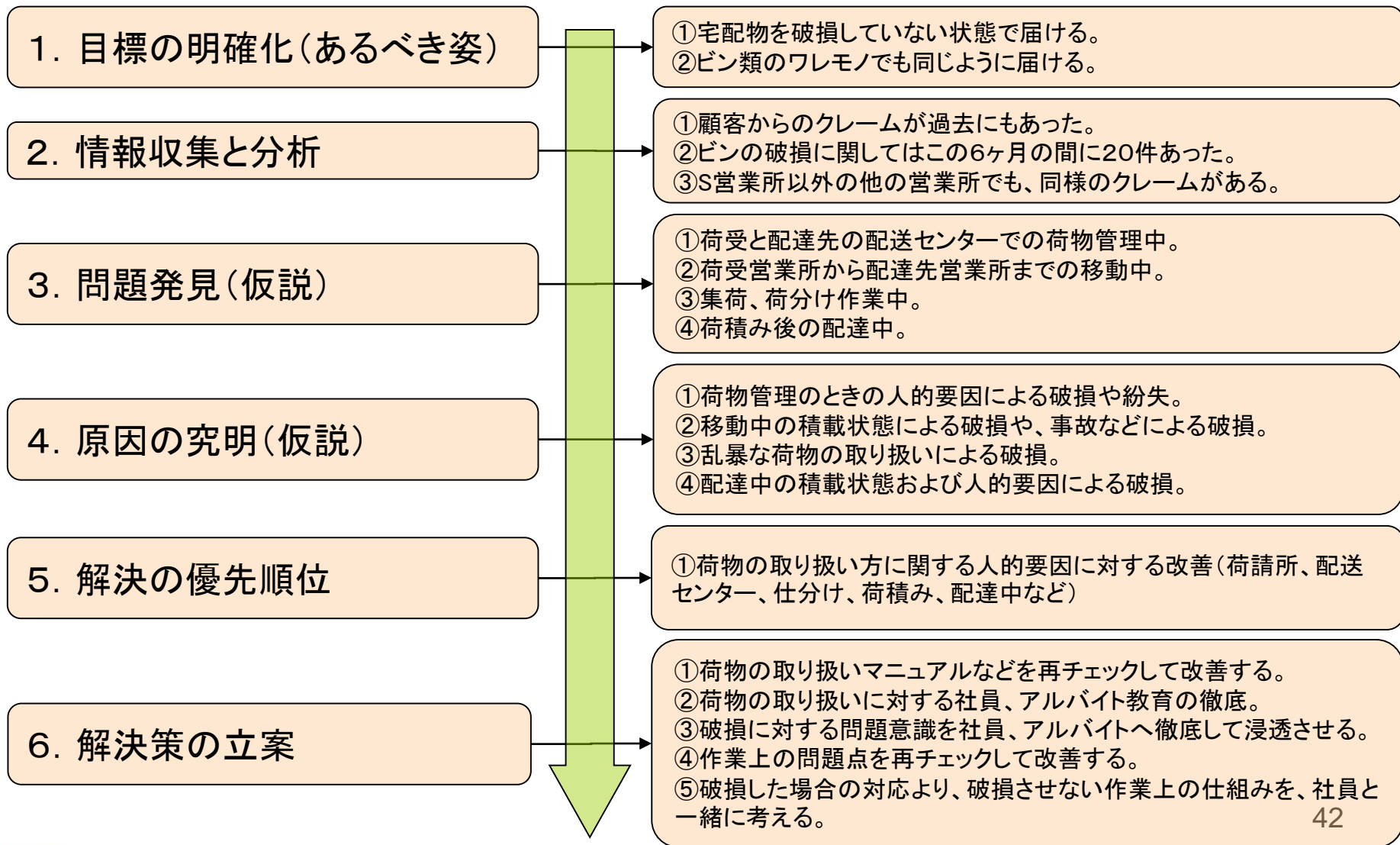
6. 解決策の立案

- ① 荷物の取り扱いマニュアルなどを再チェックして改善する。
- ② 荷物の取り扱いに対する社員、アルバイト教育の徹底。
- ③ 破損に対する問題意識を社員、アルバイトへ徹底して浸透させる。
- ④ 作業上の問題点を再チェックして改善する。
- ⑤ 破損した場合の対応より、破損させない作業上の仕組みを、社員と一緒に考える。

6. 問題解決のプロセス



顧客からのクレームに関する問題解決のプロセス(事例1)





制作著作

eラーニング教材
「問題解決ロジカルシンキング入門」

2011/8/11

第16版

デジタルコンテンツ研究所LLP

鍵谷 秀司