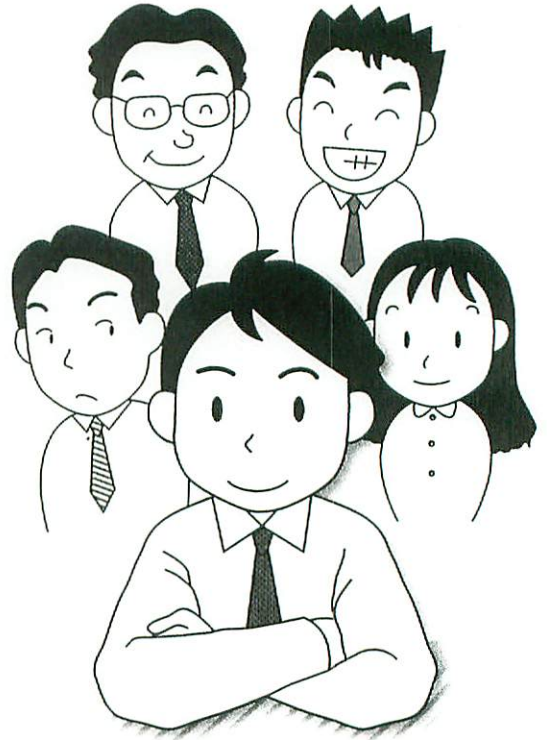


できる!

通信教育講座

リーダーのための 問題解決 の進め方



■ 目次 ■

***** 1か月目学習 *****

序章 職場の問題とは	3
0.1 職場のリーダーが直面する状況	4
0.2 職場の「問題」とは何か	7
(1) 問題とは何か 8	
(2) 問題は期待する状態との差 8	
第1章 解決する問題を定める	13
1.1 あなたに見えている問題と気付かない問題	14
(1) 目の前にある問題を解決する 15	
(2) 目の前にある問題を解決すれば十分か 16	
1.2 自分を理解する	18
(1) 自分の問題 19	
(2) 自己理解を深める 20	
1.3 自分と他者の関係を直視する	22
(1) 自己の分析 23	
(2) 交流パターン 24	
1.4 気付いていない問題を探す	28
(1) 見逃される問題 29	
(2) 置かれている状況を確認する 30	
1.5 問題の優先順位を付ける	33
(1) 順番を考えないとどうなるか 34	
(2) 優先順位の付け方 34	
1.6 取り組む問題を定義する	37
(1) 問題の分類 38	
(2) 問題解決モード 39	

第2章 原因を分析する	43
2.1 原因の分析はなぜ重要か	44
(1) 認識するのが難しい問題	45
(2) さまざまな原因の分析法	46
2.2 ブレインストーミング	47
(1) ブレインストーミング	48
(2) ブレインストーミングの事例	49
2.3 カード整理法	53
(1) カード整理法	54
(2) カード整理法のやり方	54
2.4 なぜなぜ分析	63
(1) 問題の真因を突き止める	64
(2) トヨタのなぜなぜ分析	66
(3) なぜなぜ分析の練習	67
2.5 ロジカル・シンキング	69
(1) 問題の構造を理解する	70
(2) 「MECE」(ミーシー)	71

第3章 問題を解決する	75
3.1 問題解決の目的・ゴールを決める	76
(1) 問題は忘れられる	77
(2) 問題を定義し直す	78
3.2 問題解決のプロセスをつくる	80
(1) 目的を細分化する	81
(2) 大項目を中項目→小項目へ細分化	83
(3) それぞれの項目の達成度を測る指標をつける	84
3.3 問題解決の手順をつくる	85
(1) 計画をつくる科学：PERT	86
(2) 進度の管理	87
3.4 問題解決策の分析をする	89
(1) 視野を広げる	90
(2) 上位職の立場で振り返る	90
3.5 問題解決の進捗を管理する	94
(1) 進捗管理はなぜ必要か	95
(2) 重要業績評価指標（KPI）	95
(3) チェックポイントでは数値管理が重要	99
第4章 問題解決をする職場づくり	101
4.1 PDCA を回す仕組みをつくる	102
(1) 身に付いた考え方	103
(2) アンラーニング（学習棄却、まなびほぐし）	103
(3) 繰り返し改善する仕組みづくり	104
4.2 「見える化」の仕組みをつくる	107
(1) 問題に見えるようにする	108
(2) 見える化の方法	108
(3) 見える化の事例	109

(4) 見える化の目的	110
4.3 自律, 改善する職場をつくる	112
(1) グーグル	113
(2) 日本の職場環境	113
(3) 成果主義の弊害	114
(4) 問題解決の意欲を高めるためには	114
4.4 継続力を育てる	116
(1) 液晶の開発	117
(2) 継続力	118
4.5 助け合う職場をつくるー目標の共有化	120
(1) 職場の助け合い	121
(2) 助け合う職場の再構築	121
(3) 目標の共有化	121
4.6 助け合う職場をつくるーお互いに助け合う職場	124
(1) 孤立化を防ぐ	125
(2) 助け合える仕組みづくり	125
(3) インフォーマル活動の利用	126
4.7 風通しのよい職場をつくる	128
(1) 「報・連・相」は会社活動の要	129
(2) 「報・連・相」をどのように使うか	129
(3) 話し手の様子に気を配る	129
第5章 リーダーに期待されること	131
5.1 問題を発生させている原因とは	132
(1) 問題とは何か	133
(2) ロアー～ミドルマネジメントの問題	134
5.2 職場のリーダーに期待される役割	136
(1) 人間関係論	137
(2) 会社と従業員	138

5.3	職場のリーダーに必要なこと	141
(1)	リーダーの条件	142
(2)	リーダーの条件の分類	143
5.4	職場のリーダーに求められる役割	146
(1)	リーダーの条件	147
(2)	リーダーのあり方と組織	147
5.5	現場力とリーダー	151
(1)	現場力は日本企業の大きな強み	152
(2)	現場力は付加価値の源泉	152
(3)	現場力の再構築	153
(4)	あなたが職場ですべきこと	154
	ワークシート・付録	157
1.	職場のリーダーに求められるもの	158
2.	解決する問題を決める－交流分析	160
3.	解決する問題を決める－SWOT分析	162
4.	原因を分析する－ブレインストーミング	164
5.	原因を分析する－カード整理法	166
6.	原因を分析する－なぜなぜ分析	168
7.	問題を解決する－目的の細分化	170
8.	問題を解決する－PERT	172
9.	問題解決する職場づくり－見える化	174
10.	問題解決する職場づくり－インフォーマル活動	176
付録1	ジョハリの窓	177
付録2	交流分析	179
付録3	モンティ・ホール問題の解答	189
付録4	一筆書きの解答	191