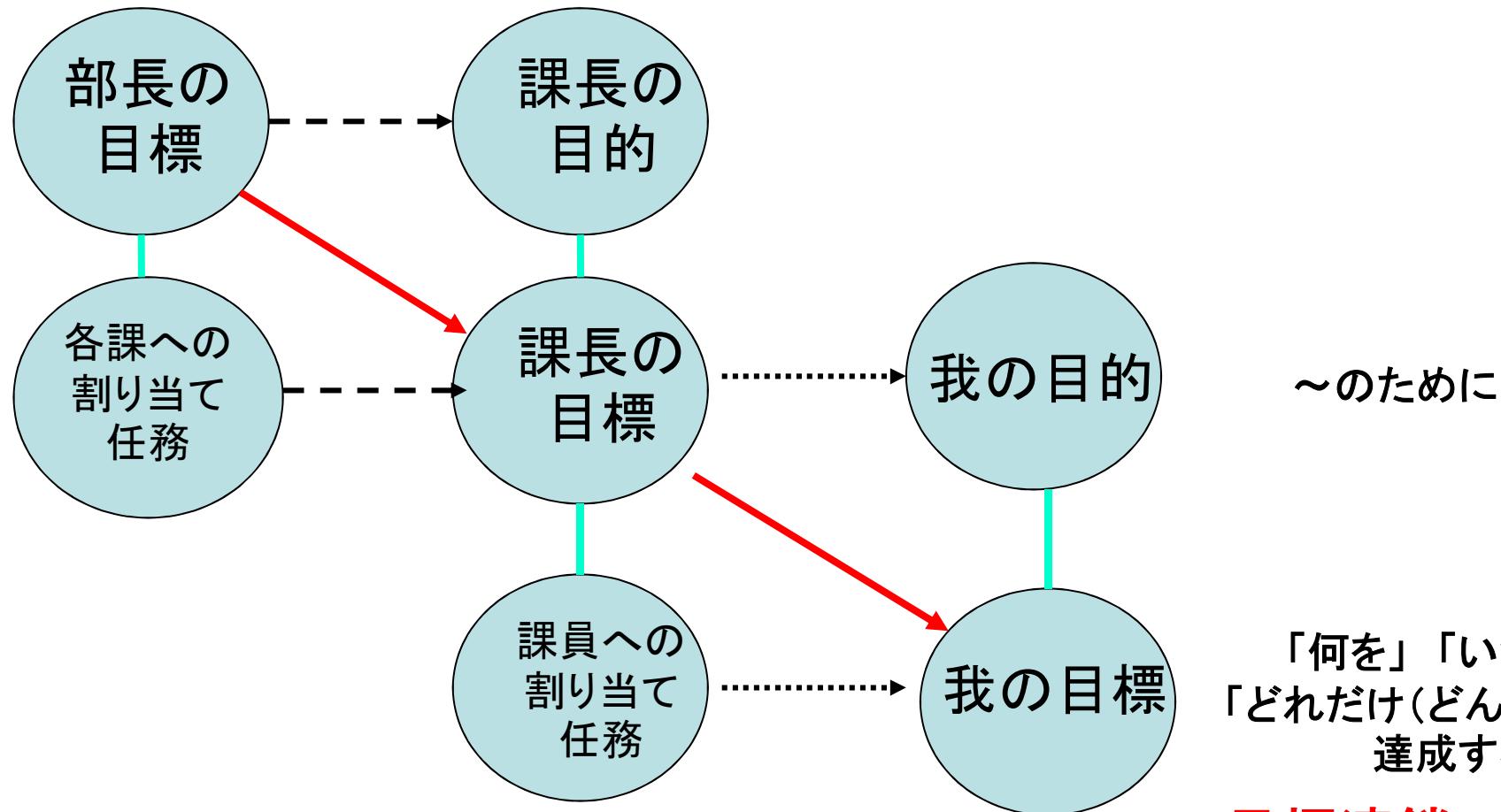


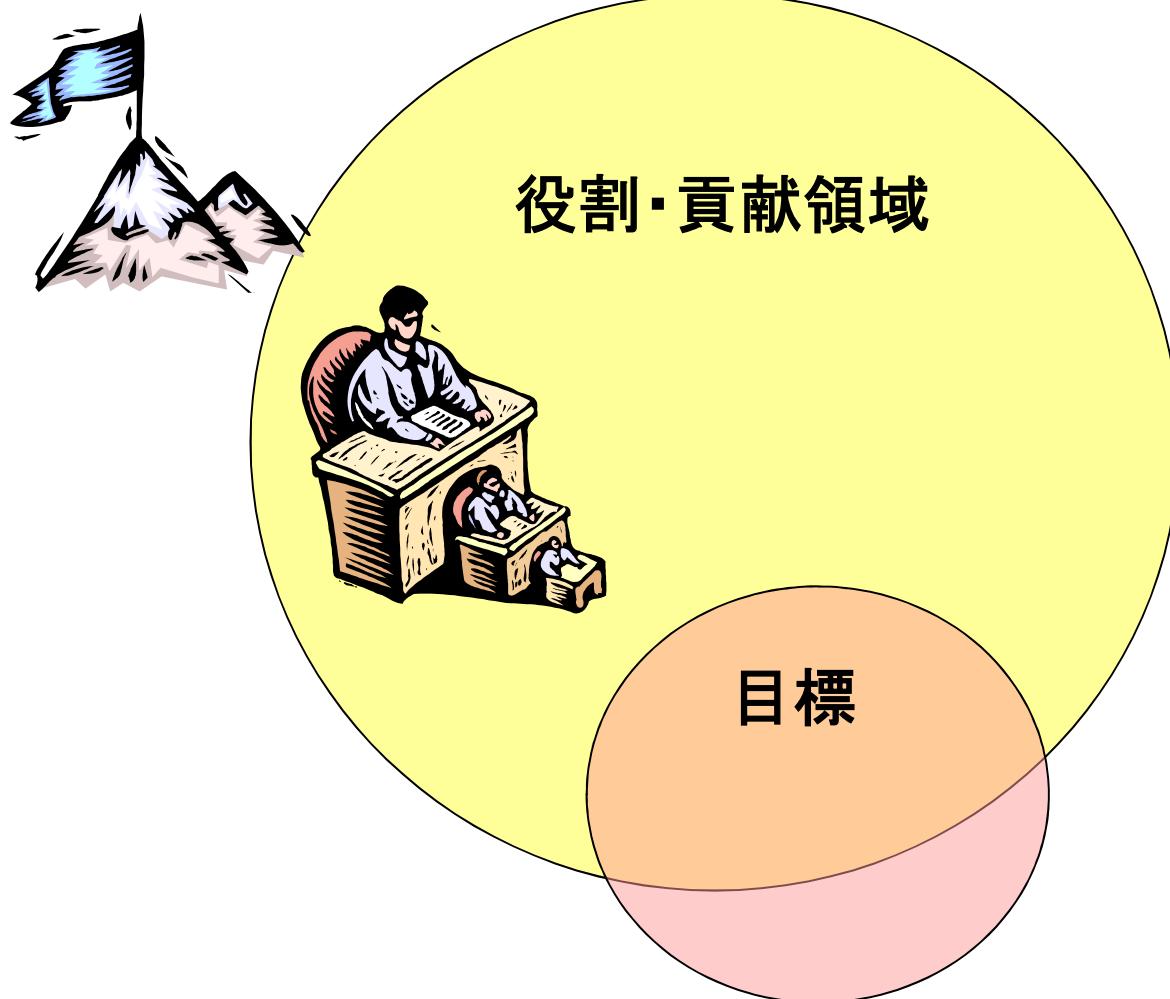
目標連鎖(系列)



「何を」「いつまでに」
「どれだけ(どんな状態に)」
達成する。

**目標連鎖
(系列)**

目標設定のズレ



■役割・貢献領域の認識不十分

- ・一人できちんとやる仕事
- ・みんなでやる仕事
- ・上司に「ちょっと」と頼まれた仕事

■目標設定力が未熟

- ・過度の数値化
- ・手段の目標化

◆わかりやすい目標

- ・短期的な売上

◆わかりにくい目標

- ・長期的な取り組み

- ・間接的な貢献 サポート・支援、
チーム貢献 隙間業務、上司の日常的な指示

問題と問題意識

問題とは：あるべき姿と現状とのギャップ
…放っておくと悪影響を及ぼすため解決を要するもの…

問題意識とは：顕在的、潜在的問題を捉えたり、気付いたりする心のはたらき。
…問題意識の高さによって問題の捉え方や解決の仕方が変わる…

問題意識は、次のものから生まれる。

- ①現状否定（今ままではいけない。）
- ②向上心（もっとよくしたい）：

問題の察知

基本動作の徹底が問題の察知に有効

…マナー、仕事のルール、仕事の仕方の基本動作が徹底できていると問題の察知が容易…

- (1) 報告………仕事は報告をもって終わる。
- (2) 事故報告………悪い報告ほど早く行うのが原則
- (3) 要を得た報告・連絡………話す前に内容と順序を5W1Hで整理し報告
- (4) 事実と推定の峻別………最初に事実のみを話し、明確に区切った後、自分の意見や推測を述べる。
- (5) 早い連絡………その都度、即座に、こまめに、必要な部署に連絡
- (6) クイックレスポンス………指示、命令、依頼事項には即座に反応する。
- (7) 繼続性………目標と実績の繰り返し分析・反省で次回への反映が容易

問題解決のポイント

ステップ	内容	留意点
問題把握	発生している問題を的確にとらえる。	<ul style="list-style-type: none">・誰が、どこで、いつ、どのように、どれくらい等5WH1Hで・そもそも誰の立場で解決するのか明確に・問題を事実と原因の仕分けをする。
原因追求	問題発生の理由(何故か)を分析する。	<ul style="list-style-type: none">・原因の分析は多面的に(広く)・ナゼナゼ思考で深く・広く深くモレがないように
対策立案	原因をつぶし、問題を解決するための手段を考える。	<ul style="list-style-type: none">・できるだけ多く、できるだけ様々な角度から …360° 思考…・緊急策(当面の解決策)と恒久策の両面で
具体的な解 決策策定	対策をブレイクダウンする。	<ul style="list-style-type: none">・対策の列挙と重点策の決定・それを具体的に(5W1H)策定

問題解決チェックリスト

1 前提	<input type="checkbox"/> 1、まず、これを誰の立場で(主体者)で検討するか明確にしたか
	<input type="checkbox"/> 2、問題意識(関心、好奇心、責任感、改善、向上等)を旺盛にして取り組んだか
	<input type="checkbox"/> 3、与えられた情報は有効に使ったか
	<input type="checkbox"/> 4、与えられた条件は尊重し、かつ守ったか
2 問題発見	<input type="checkbox"/> 1、本来あるべき状態、望ましい姿を描き出したか
	<input type="checkbox"/> 2、現状の確認・分析をしたか
	<input type="checkbox"/> 3、あるべき状態と現状のギャップについて考えたか
	<input type="checkbox"/> 4、問題の捉え方は適切であったか(大きすぎず、小さすぎず、ポイントを得たものか)
	<input type="checkbox"/> 5、事実と問題の取り違えはなかったか
	<input type="checkbox"/> 6、緊急(当面)問題と恒久(将来)問題、または人間関係と業績(仕事)問題などの仕分けはしたか
3 原因分析	<input type="checkbox"/> 1、問題と事実と原因の取り違えをしていないか
	<input type="checkbox"/> 2、多面的な角度から広い分析を行ってみたか(人、組織、仕事、時系列等)
	<input type="checkbox"/> 3、「徳性要因図」等の図表を活用したか
	<input type="checkbox"/> 4、原因の掘り下げ、突き止めは十分と言えるか
	<input type="checkbox"/> 5、「ナゼナゼ」という態度で原因追及を行ったか
	<input type="checkbox"/> 6、「真因」(究極の原因・ツボ)を見極めたか
	<input type="checkbox"/> 7、色々の原因をウエイトづけしてみたか
	<input type="checkbox"/> 8、原因相互の相関性・運動性について明らかにしてみたか

問題解決チェックリスト

4 対策列挙	<input type="checkbox"/> 1、個々の原因毎の対策を考えてみたか
	<input type="checkbox"/> 2、ブレーン・ストーミング方式で自由に多くの対策を考えたか
	<input type="checkbox"/> 3、広い範囲から360° 思考で対策を考えたか
	<input type="checkbox"/> 4、常識や既成概念にこだわらず、一見奇抜とも思えるようなアイデアをあげてみたか
5 解決策の選定	<input type="checkbox"/> 1、列挙された対策を、適合性・可能性・受容性などから評価したか
	<input type="checkbox"/> 2、具体的で実効性のある解決策を選んだか
	<input type="checkbox"/> 3、緊急解決策と恒久解決策の仕分けをしたか
	<input type="checkbox"/> 4、手順や計画を明確に前提において考えたか
	<input type="checkbox"/> 5、この解決策を打てば当初の問題は必ず解決できるかチェックしたか
6 全般	<input type="checkbox"/> 1、以上のステップを順序どおり忠実に守って進めたか
	<input type="checkbox"/> 2、全体に自分の考え方・進め方は首尾一貫していたか
	<input type="checkbox"/> 3、表現の仕方は簡潔で、要を得て分かり易くなっていたか