

授業科目名： **問題解決技法**

科目区分： 経営数理・問題解決（応用）

必修・選択の別： 選択

配当年次： 1・2 年次

単位数： 2 単位（学習期間 1 学期）

担当教員： 太齋 利幸

オフィスアワー（授業相談の受付）：

e ラーニングサイトおよびメールでの質疑応答を受け付けています。

（メールアドレスは大学院グループウェアのアドレス帳でご確認ください）

1. 授業の概要

問題解決技法は、会社経営だけでなく人生の様々な場面で必ず必要となる技術であることを理解した上で、最初に「問題とは何か」に対する正しい理解力を築き、その上で何故その問題が起こったのか原因分析を行う。また、優先順位付けの思考にも言及する。それら講義の後に、事例研究にて習熟度を高める配慮をする。特に、テクニックだけでなく、考える力の養成にも重点を置く。

2. 学習目標

基本は問題解決のプロセスを正しく理解することである。方法論として垂直思考、水平思考、また手法としてのブレインストーミング、ロジックツリー、特性要因図、系統図法、パレート図、PEST 分析、SWOT 分析、ファイブフォース等を学ぶことで、分析技法を習熟する。次に、課題の設定について触れ、解決のための対応策として、何を・いつまでに・どのようにという 3 つをポイントとして、最終的に 5W3H を使ったアクションプランを作れるようにする。そして、それを実践することにより問題解決ができるようになる。

3. 授業計画

第 1 章

・イントロダクション・・・講師紹介、講座の概要、ケーススタディ、問題とは

講師紹介でじっくり講師の人となりを理解していただき、授業にスムーズに入っていただきます。次に、講座全 15 時間の概要を説明します。続いて、簡単な問題解決失敗例で授業に入り、最後に問題とは何なのかについて解説します。

第 2 章

・問題抽出・・・問題解決のプロセス、なぜ問題解決ができないか、問題抽出ケーススタディ事例 1～3

まず、問題解決技法の基本かつ重要である、問題解決のプロセスについて説明します。続いて、何故問題解決ができないかなど基本的なことを考えていただきます。また、優先順位付けの思考についても触れていきます。最後に 3 つの事例に取り組んでいただきます。ポイントは問題抽出です。正しく問題を捉えられているかが分かります。問題と原因を取り違えるケースが多く見受けられます。

第 3 章

・MECE とロジックツリー・・・MECE とロジックツリー、ロジックツリーの例題、ケース分析、SWOT 分析、PEST 分析

まず、MECE について説明します。MECE とは「漏れなくダブリなく」です。そのうえで MECE 的考えを基にするロジックツリーを学びます。「HOW」「WHAT」「WHY」の 3 種類あります。問題解決においては原因分析で「WHY」のロジックツリーを使い、事例で確認します。最後に、SWOT 分析と PEST 分析についても学びます。

第 4 章

・原因分析・・・原因分析事例、原因分析シート、定量分析（パレート図、QC7 つ道具他）

問題解決で最も重要と言われている原因分析について学びます。ここで、原因分析シートを使ってみます。次に、定量分析に入ります。数字が出てくるので比較的わかりやすい分析です。図や表で表すことが多いです。ここでは、有名なパレート図を学びます。また、QC7 つ道具についても触れていきます。

第 5 章

・定性分析・・・ロジックツリー、特性要因図、連関図法、親和図法、KJ 法、ファイブフォース分析、新 QC7 つ道具
続いて、定性分析です。数字で表せないものですので難しさを感じますが、多くの手法があります。先ほど出てきたロジックツリー、特性要因図、連関図法、親和図法、KJ 法、ファイブフォース分析、新 QC7 つ道具などの手法を学びます。

第 6 章

・原因分析ケーススタディ・・・事例 1～5

原因分析のケーススタディを 5 つ採り上げます。原因分析は重要ですのでこの 5 つで理解を深めます。

第 7 章

・課題設定から目標設定・・・課題の設定、目標設定の解説、目標設定シート

ここでは、課題についてしっかりと理解していただきます。この時点では、問題と課題との違いは明確にしてほしいものです。そして、課題が決まれば目標設定です。「何を」「いつまでに」「どのレベルまで」つまり 2W1H です。目標設定シートを使って理解を深めます。

第 8 章

・課題による学習・・・レポート提出

第 7 章までの知識を総合して課題に取り組んでいただきます。課題はマネジメント研修やアセスメント研修で使用するインバースケット演習から引用したものです。できれば 2 時間、長くて 3 時間以内で回答してください。

第 9 章

・問題解決とコミュニケーション

課題提出後のここでは、幾分アイスブレイキング的にコミュニケーションについて伝えたいと思います。まずは、コミュニケーションの重要性について触れ、その中でも重要なコーチングについて詳しく説明したいと思います。また、年下の部下に対するコミュニケーションとしての YOU コミと I コミについても触れ、最後に報連相についての基本を学びます。

第 10 章

・課題設定・目標設定ケーススタディ・・・事例 1～3

課題設定と目標設定の理解を深めるためのケーススタディ 3 つに取り組んでいただきます。これによって理解を深めます。

第 11 章

・第 8 章の解答例・・・第 8 章の解答例を解説

11 章の対面授業では 8 章で出題した課題の解答例の解説を行います。参加は必須ではありませんので、無理に参加されなくても結構です。内容は同時に公開する授業動画と同じです。ただディスカッションの場が提供できると思います。欠席の方は動画の解答例を見て、自分との違いを確認してください。

第 12 章

・実行計画・・・タスク設計、ガントチャート、例題、進捗管理

タスク、タスク設定、タスク設計、ガントチャートと実行計画の流れをしっかりと理解していただきます。これらも事例やシートを使って理解度を増すようにしています。パート CPM の事例も面白いと思います。最後に、進捗管理です。マネジメントサイクル（PDCA）をしっかりと理解します。

第 13 章

・実行計画ケーススタディ・・・事例 1～3

実行計画ケーススタディとして 3 つ事例を採り上げています。ここは、原因分析からの思考のトレーニングとなります。ガントチャートまでしっかりと作成できるかを学びます。最後に、自分を棚卸していただき、今後の行動計画を作成します。

第 14 章

・定性分析（3 種類の思考）

問題解決のプロセスに関しては、一応第 13 章で終了として、別途、論理思考（ロジカルシンキング）、創造的思考（クリエイティブシンキング）、システム思考（システムシンキング）という 3 つの思考について学んでいきます。最後に論理思考を使う事例について解説して理解を深めます。

第 15 章

・定量分析と定性分析を組み合わせた事例

授業の締めとして、定量分析と定性分析を組み合わせた事例について複数学ぶことによって理解を深めます。

4. 受講上の留意点

大学の既定のスケジュール通りに遅延なく受講してください。

5. 成績評価基準

出席率 20%

小テスト 20%

レポート（第 8 章） 30%

修了テスト 30%

6. 必読書籍

特にありません。

7. 参考書籍

「問題解決のツールブック」 日本実業出版社 西村克己

「ビジネスで使いこなす「定量・定性分析」大全」 日本実業出版社 中村力

8. その他

特にありません。