

問題解決力 ～問題を解決するための考え方や手順～

【講師】田坂 友紀さん

Leadership Encouragement 代表。大学卒業後、外資系ホテルでの勤務を経て、グランドスタッフとして航空会社の旅客サービス業務に 14 年間従事。本社に出向し、教官としておよそ 1,500 名のスタッフを育成。また、部下のマネジメント経験もあり、現在は講師として、企業や行政、病院でリーダーシップ、部下育成などの研修を行う。受講者様の悩みに共感し、解決の糸口を丁寧に伝えることを大切にしている。

【講演概要】

1. 問題とは何か

「自分が考える理想や目標、あるいは通常の状態」に「現状」が一致していないことから発生するギャップのこと。ギャップを埋めるためにやることを、課題と呼ぶ

■発生型…すでに発生している問題（例：お客様からのクレーム）

■設定型…将来を思い、自ら設定する問題（例：クレームになる前に解決する）

2. 問題解決のステップ

①原因の発見 ②原因の分析 ③対策の立案 ④対策の計画と実行 ⑤対策案の評価

2-1. 問題の発見

問題の本質を明らかにすること＝問題を細分化し、どこに問題があるのかを明らかにする

→情報を収集し、問題が特定できるような切り口・視点を考え、層別する

層別の切り口は「なに」「どこ」「いつ」「だれ」「どうやって」

2-2. 原因の分析

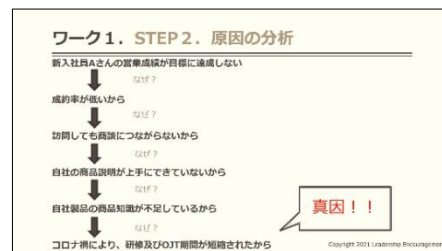
原因を掘り下げる＝真因を探る：「なぜ」を繰り返す

2-3. 対策の立案

①複数の対策案を立てる

②対策を立てたら、実行可能であるかを評価する（実行するためのシステムが構築されているか）

③複数の対策案の中で、どれから実行するかを「期待できる効果」と「コスト（経費や成果が出るまでの時間）」などで優先順位を決める



2-4. 対策案の計画と実行

■対策案の計画

●やるべき作業内容を整理する ●役割分担をする ●スケジュールを決める → ■実行する

2-5. 対策案の評価

目的に立ち返り、問題が解決されている状態かが重要。問題解決がされていない状態であれば、なぜ解決できなかったのか原因を探る

▲真因が正しくなかった → 真因を再度見極める ▲対策案が有効でなかった → 再度立て直し

3. 設定型の目標設定の考え方

会社や団体、部署などの上位方針に沿ったもの：企業理念などのビジョンやミッション、経営目標や組織目標などとリンクしたもの

受講生の感想

- ・問題を解決するためのステップが明確化されていて分かりやすかった。解決までの道筋をイメージしやすくなった。