

「目次」

第1章 問題とは何か

1・1 「視座」と「スパン」で問題は変わる	014
1・2 問題解決プロセスの考え方	027
1・3 問題解決のワナ	034
1・4 問題解決プロセスの全体像	050

第2章 問題設定が最も重要

2・1 症状から問題を捉える	068
2・2 問題には3つの種類がある	078
2・3 あるべき姿の「あるべき度」を上げる	089

第3章 問題解決プロセスステップ1 「問題設定」

3・1 バーチャル演習 サポートデスクの問題	106
------------------------	-----

3	2	バーチャル演習	ソフトウェア開発の下請け構造	121
3	3	バーチャル演習	ソフトウェア開発のデスマーチ	125
第4章				
問題解決プロセス ステップ2 「現状把握」				
4	1	事実の収集とメカニズムの特定	134	
4	2	メカニズムを特定する情報収集アプローチ	142	
4	3	メカニズム特定のバーチャル演習	149	
第5章				
問題解決プロセス ステップ3 「原因分析」				
5	1	現象が起こる状況を構造化	170	
5	2	「シंकがカビ臭い」ケースのなぜなぜ分析	178	
5	3	バーチャル演習 なぜなぜ分析	187	
5	4	親和図法による原因分析	197	

第6章 問題解決プロセス ステップ4 「解決策の立案」

6・1 問題が起き得ない構造を作る……………204

6・2 「不具合対応が終わらない」ケースで根本要因を探す……………211

6・3 バーチャル演習 掘り下げが足りないのでさらに掘り下げる……………215

6・4 バーチャル演習 実現したい状態を定義して複数の解決案を出す……………232

6・5 体質改善と応急処置……………239

第7章 問題解決プロセス ステップ5 「解決策の評価」

7・1 MUSTとWANTで複数の解決案を評価……………250

7・2 主要な案のリスクを考える……………260

第8章 「問題解決プロセス」のまとめと「実行」のコツ

8・1 プロセスの全体像をまとめてみる……………266

8・2 実行のコツ……………274