

## 第2章

# 課題を特定し 解決策を考える



### カエル会議の手順

- ①チームの「ありたい姿」を全員で探し出す
- ②現状を明らかにする(見える化する)
- ③理想的な状態とのギャップ(問題)を特定する
- ④問題を発生させている要因を特定する
- ⑤特定した要因に有効な解決策を考える
- ⑥解決策を必ず実行する
- ⑦解決策を効果検証する

## 手順② 現状を明らかにする（見える化する）

# 1

## 現状を明らかにする【ワーク】

### 【ワーク 1】あなたが自分の部署の“よいところ”と感じている点は？

※できるだけ具体的に書きましょう

例：毎日、お互いに挨拶をする

例：チームワークがよく、協力し合う雰囲気がある

例：他の部署と比べて、わりと残業は少ない

例：誰かが困っているときに、声をかけ合うことができる

### 【ワーク 2】あなたが自分の部署の“もったいない”と感じている点は？

※できるだけ具体的に書きましょう

例：お客様・他部署からの急な問い合わせがあり、対応に追われ残業になっている

例：知りたい情報があってもどこにあるかがわからない

例：みんな忙しくしており、相談したくてもしにくい雰囲気がある

例：できる人に仕事が偏っている（一方で人に仕事を振るのが下手という側面も……）

## 手順③ 理想的な状態とのギャップ（問題）を特定する

# 2

## 理想的な状態とのギャップ(問題)を特定する【ワーク】

### 【ワーク 3】“もったいない”を生み出している 要因は何だと思いますか？

※できるだけ具体的に書きましょう

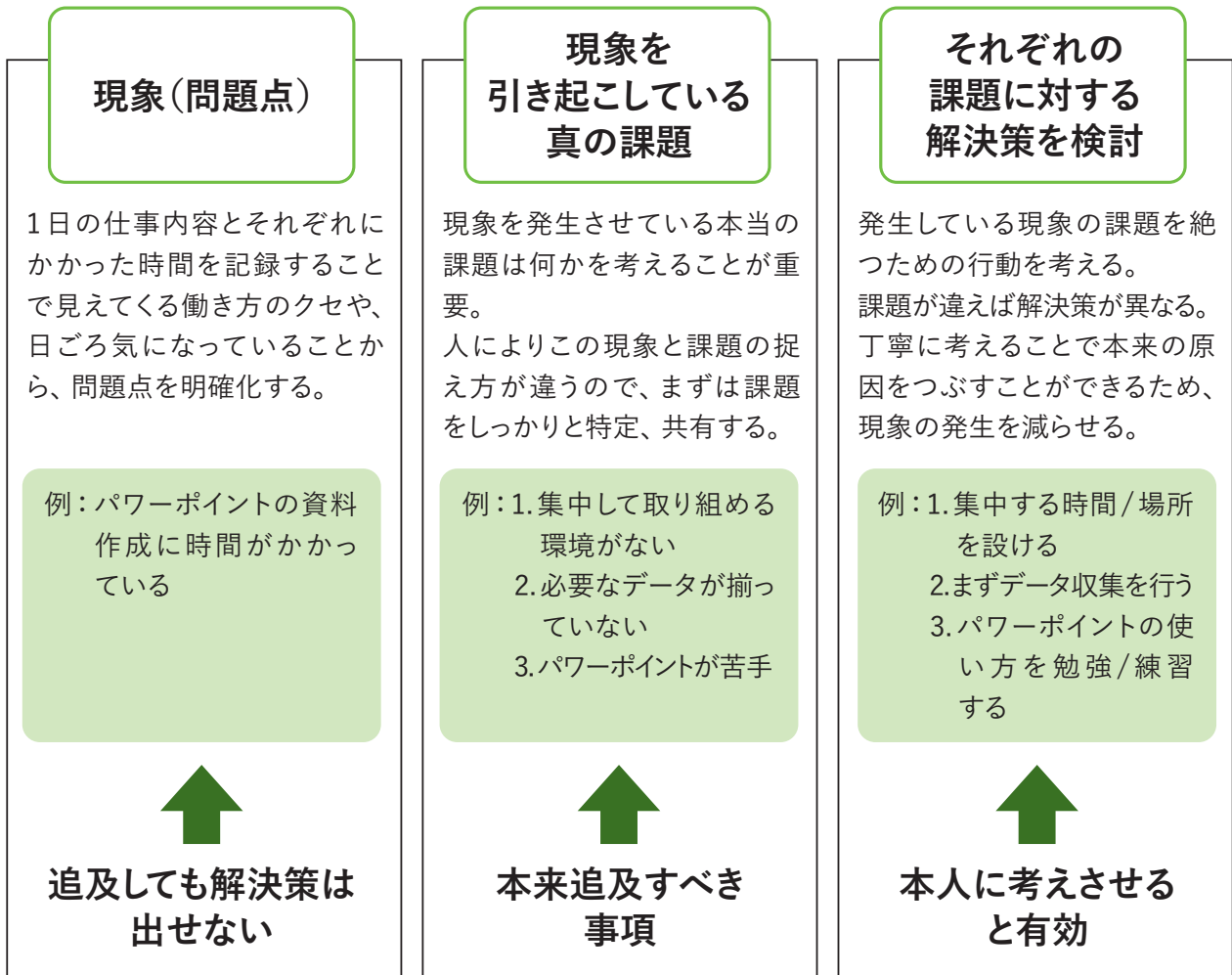
#### ■ワークの進め方

- ・ワーク 1、ワーク 2、ワーク 3 と順番にすすめていきます。
- ・1枚の付箋に1点のみ書きます。
- ・読みやすい文字で書きます。（太いペンを配っておくとよいでしょう）
- ・キーワードだけではなく、どのような意味であるかわかるよう書き出します。
- ・付箋への記入は3～5分で時間を区切り、大きな紙を中央に広げて付箋を共有します。
- ・共有するときは何を書いたのか声に出して読み上げ、同じようなことを書いた人も声に出して読み上げながら紙に貼ります。グループ分けもしましょう。

### 3

## 課題を特定し、解決策を考えるための思考法

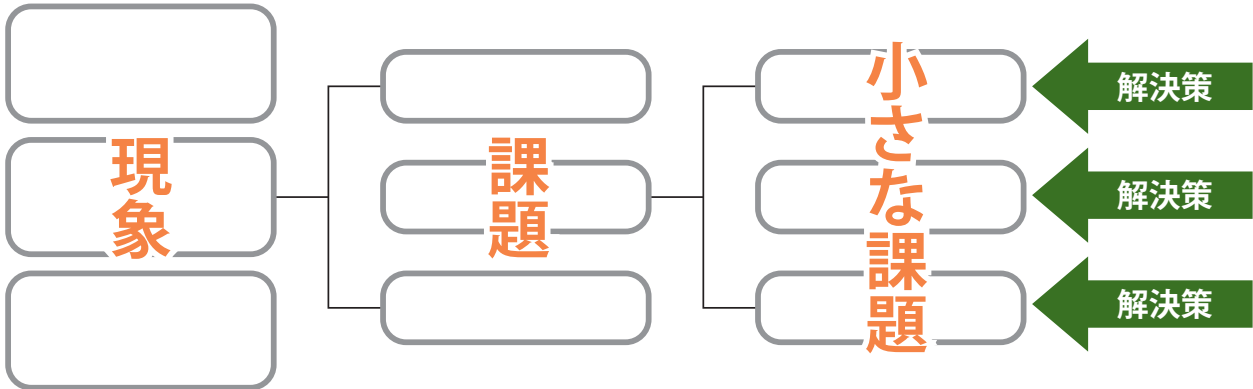
現象からすぐに解決策を考えることは難しく、思考が停止してしまうことがあります。その場合には、「なぜその現象が起きているのか?」と問いかけることによって、真の「課題」が見えてきます。さらに「なぜ?」を繰り返すことによって、課題を「小さな課題」に細分化すると、課題に対する「対策」「アクション」も考えやすくなります。



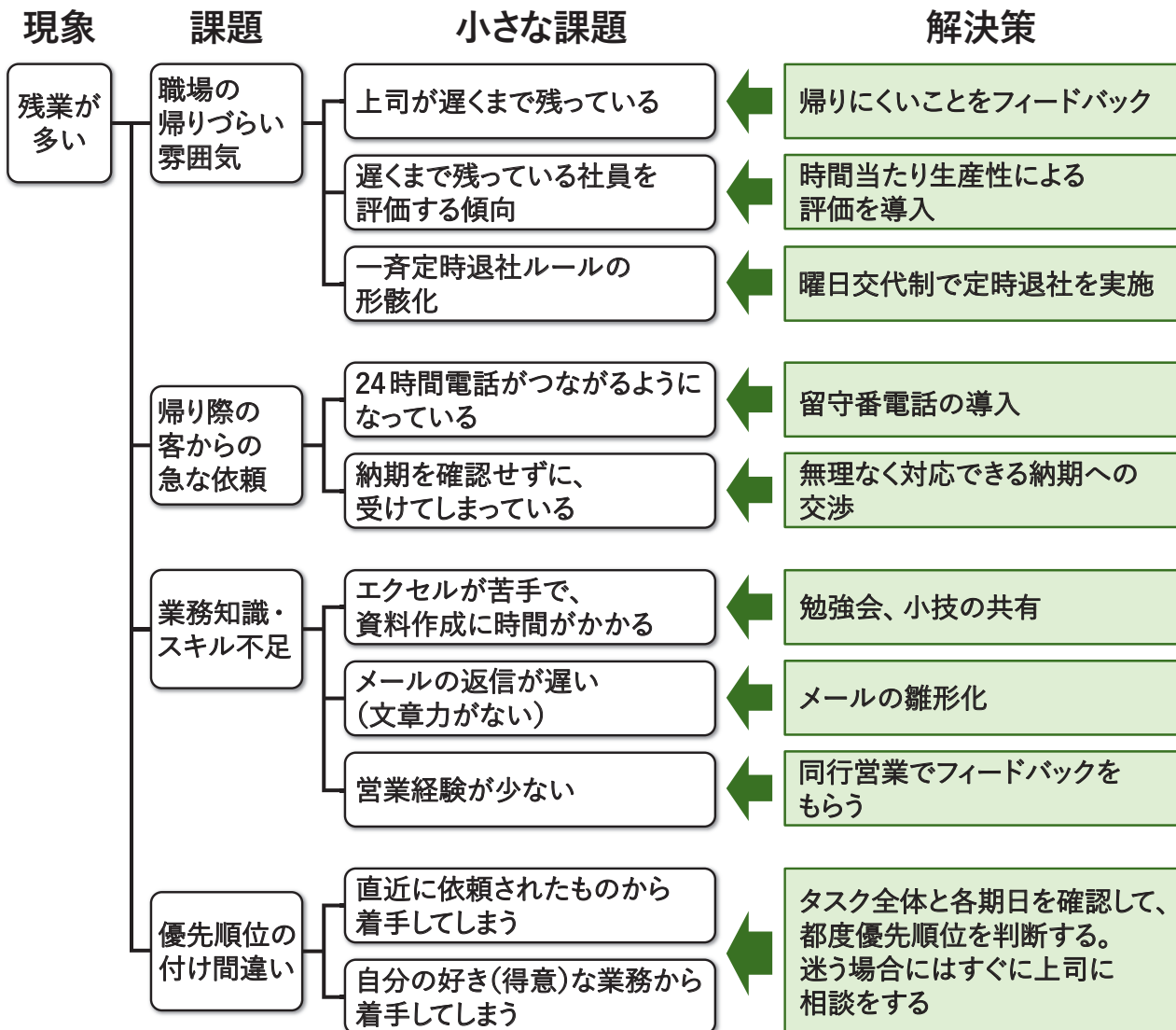
## 【参考】 要因分析 / ロジックツリーを活用して解決策を考える

「課題」を「小さな課題」に細分化することで、「解決策」を考えやすくなります。

### ■ 要因分析の発想



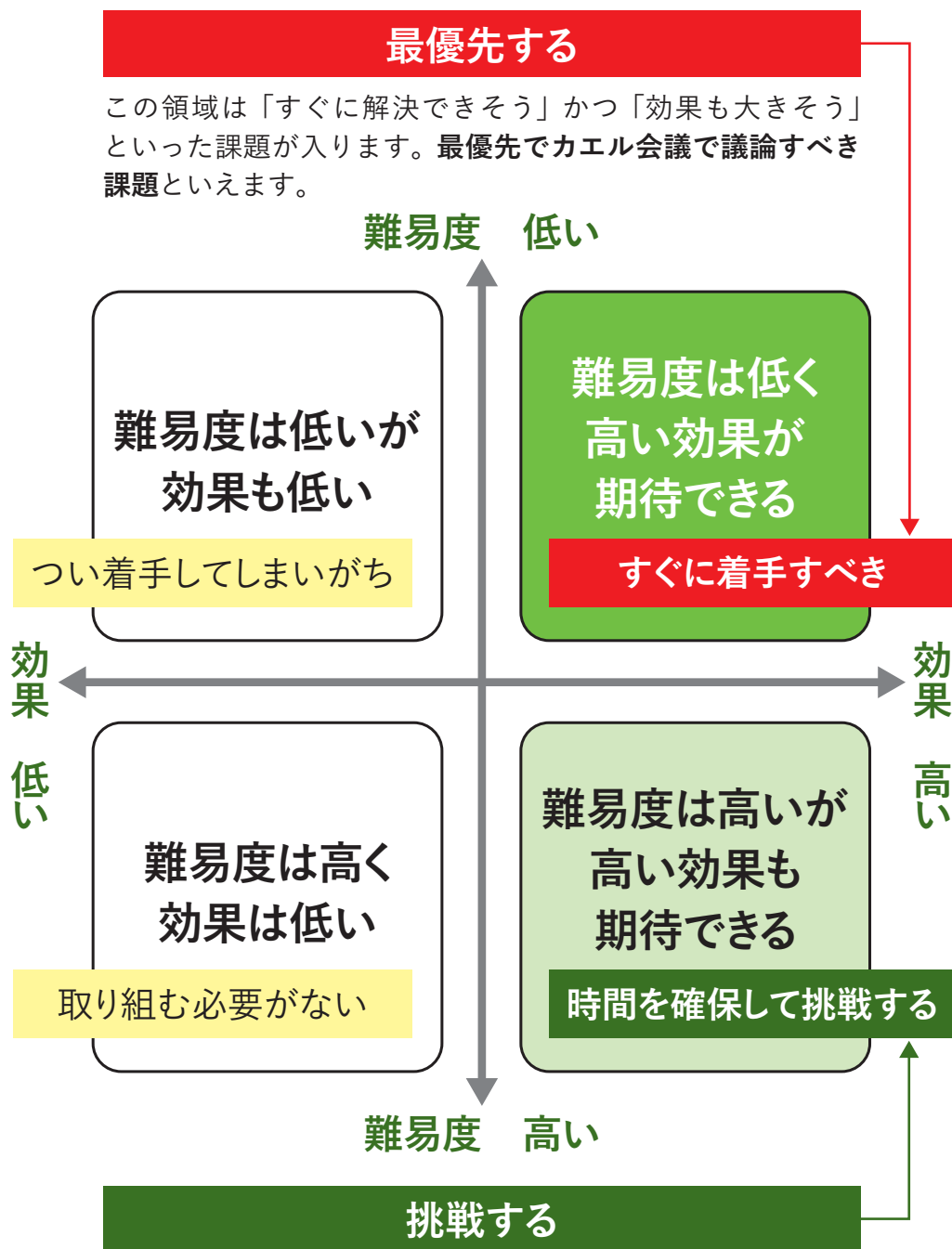
### ■ 要因分析の記入例



# 4

## 優先的に取り扱うべき「課題」を定める【ワーク】

「ありたい姿」を強く意識すると現在チームには課題がたくさんあるということがわかります。すべての課題を一度に解決するのではなく、**チームがすぐに効果を感じられるように優先順位を決めます。**課題1つごとについて「どの業務に分類されるか」を話し合います。



## 5

## 要因を特定し有効な解決策を考える【ワーク】

要因分析をして特定することができた要因はどのような行動によって解決することができますか。

### ■解決策を導き出すときの注意事項

- 一人の行動、チーム全員の行動、リーダーの行動、もうひとつ大きな階層の部署での行動、全社的な判断、組織外の関係者の行動など、視野を広げて考えましょう。
- 付箋を配って一人10枚以上記入するなど、アイデアの数を増やすことを念頭に置き、「さらにもう1枚ひねりだして書く」といったことをすると、より優れたアイデアが出る傾向があります。
- 解決策についても「すぐにできる」という理由で実行するのではなく、「すぐにできて効果のあるもの」と「難易度は高いが効果もあるもの」に絞り込みましょう。
- 実際には「効果」については実行してみないとわからないことが多くあります。まず実行し、振り返りを行い、「より効果的な行動（解決策）とするにはどうしたらいいのか」と議論しブラッシュアップを繰り返していきましょう。