

# 16時間問題解決ワークショップ のご紹介

- 16 hours solution workshop -

組織の根本的問題解決のワークショップ

## 同じ問題が常に起こる

一定規模以上の会社では、常に複数の案件が走っているのが常ですが…

- ・ほとんどの案件で同じような問題が発生する
- ・それらの問題を解決するメンバーはいつも同じ顔ぶれ
- ・うまくいった取り組みも、ほとんど社内で横展開されない

といった悩みを抱える会社をこれまで多く見てきました。

## ナレッジマネジメントがうまくいかない

つい2,3年ほど前まで、こうした問題の解決に当たっては、「ナレッジマネジメント」と称される取り組みの中で、情報システムの的な解を求める動きが主流でした。

しかしながら、

- ・複雑な問題を文字で表そうとすると膨大な時間がかかる
- ・失敗事例は、システム上に登録されない
- ・仮に情報が集まったとしても、整理や分析ができない

といった問題から、根本的な問題解決に役立てることに成功した企業は少なかったのが現状です。せいぜい、ツールのトラブル情報レベルのFAQが整備された程度、というのが巷のナレッジマネジメントを実践した多くの方々の実感ではないでしょうか。

## 問題解決の場の見直し

そういった状況の中、いま再び対面での問題解決の場が見直されています。

ただし、単に時間をとって人を集めるだけでは、問題の解決には繋がりません。こうした問題解決会議の成功には3つの要素が不可欠です。

- ・ワークショップのPDCを綿密に設計すること
- ・「問題解決の方法」を熟知した人間(ファシリテーター)を最低1名おくこと
- ・関係者全員が、問題解決に対して「本気で」取り組みたいと思っていること

# 製造業A社さまの事例

知識工房設立以来、弊社はほぼ四半期に3-4回程度のワークショップのファシリテーションを実施してきた、製造業のお客さまの事例です。

開発要員400名を抱えるA社では、常に十数件の案件が同時並行で進んでいます。

開発部隊全体のレベルアップのため、全てのプロジェクトで、フェーズの切れ目ごとに、この問題解決ワークショップを実施してきました。

既に、この企業では、ワークショップの実施が組織全体の年間計画の中に組み入れられており、そこで立案された解決策は常にマネジメントに提案され、解決に向けたアクションがフォローされるプロセスを実施しています。

ここ1年間にわたる複数のプロジェクトから上がった問題点の多くは、組織全体に関わるテーマに関わるものでした。

- ・マネジメントによるレビュープロセス
- ・協力会社の品質管理
- ・仕様変更とバグ修正の対応基準

など、実は会社全体として取り組むべき改善ポイントが、具体例を伴って各チームからあがってくることで、より実践的な開発プロセスが、日々改善されるようになりました。

また、プロジェクトチームのほぼ全員がワークショップに参加し、本音ベースの議論を行うことで、チーム内のコミュニケーションや人間関係の改善にも大きく寄与することが、ワークショップの大きな効果である、といえます。

## 知識工房の問題解決ワークショップ

株式会社知識工房では、弊社メンバーの豊富な業務プロセス改革や情報システム開発に携わった経験から、システム開発の現場にマッチした、問題解決ワークショップのファシリテーションを実施しております。ワークショップの準備から実施、その後のフォローまでの手厚いサービスにより、多くのお客さまからご好評いただいております。準備から実施まではおおむね1ヶ月程度で、以下のような流れで進めます。

### 1. 初回相談(1.0-1.5時間程度)

御社が解決したい問題に関して、概要を伺いながら、ワークショップ開催までの工程表をその場でお客さまと一緒に作成します。事前準備として、組織図や、走っている案件等の情報お借りします。

### 2. 準備

お客さま：ワークショップの日程と参加メンバーの調整を行っていただきます。

また、必要に応じて、現場調査やヒアリングの日程とメンバーもご調整いただきます。

弊社：初回相談とお借りした資料をもとに、ワークショップのアジェンダ、および論点設計を仮説レベルで準備します。また、必要に応じて、現場調査やヒアリングを実施します。

### 3. 下打ち合わせ(1.0-1.5時間程度)

コアメンバーの方(2-4名)の方にご参加いただき、ワークショップのアジェンダについてディスカッションします。

### 4. ワークショップ実施(12-16時間程度)

通常は、10-20人程度の関連メンバーを集め、1.5日～2日間の時間を確保し、ワークショップを行います。

### 5. フォロー

解決案のプレゼンテーション、およびその実施状況のフォローについて、アドバイスいたします。

## お問い合わせ

知識工房は、ワークスタイル・イノベーションを実現するため、「サクセス・インストーラ(Success Installer:成功の導入屋)」として、大手コンサルティング会社やシンクタンク、ITベンダーとは一線を画した、オリジナリティ溢れる高品質なサービスを提供します。

株式会社 知識工房

〒107-0052 東京都港区赤坂3-4-3 赤坂ゲイトウェイビル3F

TEL: 03-5575-3711、FAX: 5575-0326

<http://www.successinstaller.com/>

[info@successinstaller.com](mailto:info@successinstaller.com)

担当：丸尾

SuccessInstaller

知識工房