



# 連載

# 新QC七つ道具の活用ポイント

## 第2回 親和図法とは、

恵畑 聡 著

## 作り方と活用ポイント

職場においてよく使われている新QC七つ道具の中から、“親和図法”の活用ポイントについて解説していきます。親和図法はモヤモヤとしてはっきりしていない問題について、言語データを相互の親和性によって統合した図を作ることにより、解決すべき問題の所在、形態を明らかにしていく手法です。親和図法の魅力を基本と活用ポイントで解説していきます。

### 1. 親和図法とは

未知の問題、漠然としていてあいまいな問題、経験したことのない問題などについて考えてみようとするとき、混沌としていてモヤモヤがはっきりしない場合がよくあります。例えば、「当部門のあるべき姿は」ということについて考えてみると、いろいろな意見が出て、まとまりがつかなくなってしまうことがあります。このような問題は、個々の言葉を形に表し、その中から何となく似ているという感じで意見や考えをまとめていくと、うまく整理できることが多いです。この何となく似ている感じを親和性といい、親和性によってまとめる手法を親和図法といいます(図2.1)。

### 2. 親和図法の作り方

親和図の作成手順の概要を示します。

手順1 テーマを決める

\*テーマ・ねらいを決めて取り組むとよい

- ①発想の着眼点を得る
- ②あるべき姿を明らかに
- ③不具合事象の根幹の問題を明らかに

手順2 言語データを収集する

\*一人で集めるより複数人で集めたほうがよい

- ①関係者の話を聞く(現地・現物)
- ②アンケート調査をする ③メンバーで話し合う

手順3 言語データを吟味して言語データカード化する

- ①簡潔な文で表す
- ②できるだけ具体的に表現する
- ③テーマと関係ないデータを除く

手順4 カード寄せをして親和カードを作りグループ化する

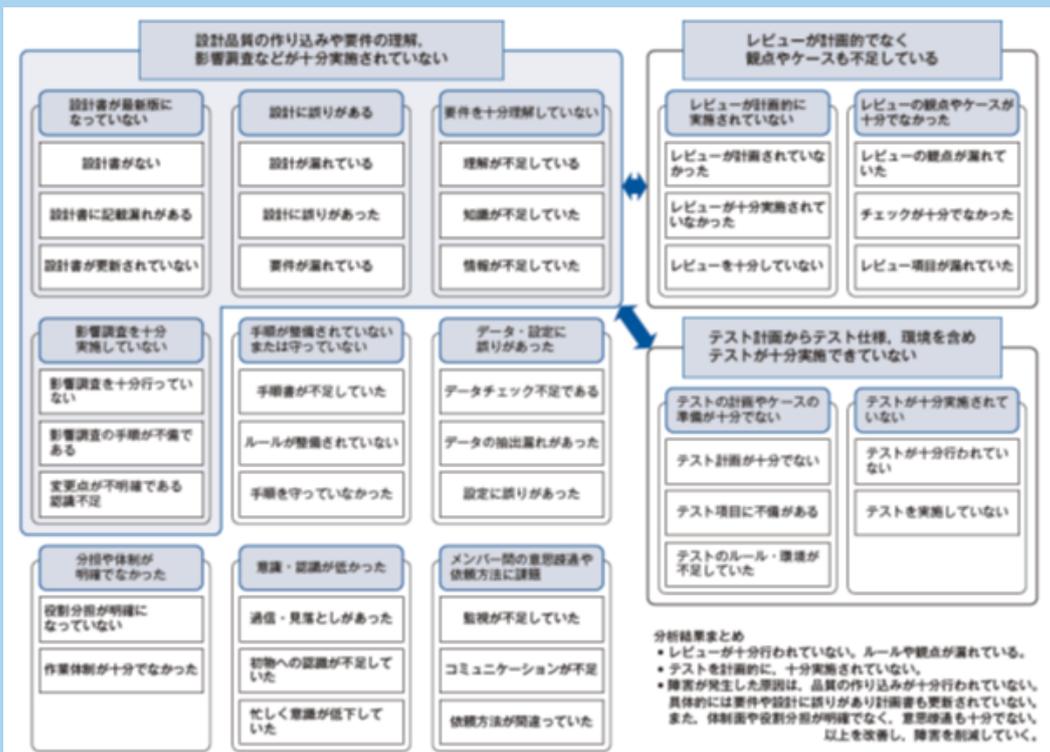


図2.1 情報システムの保守・運用トラブルに関する親和図

(次ページへつづく)

＊カード寄せのポイント

①自然に集まる感じで寄せる（情念で寄せる→創造性を発揮！）

- 手順5 グループ化を続ける ＊数個の束になるまで
- 手順6 カードを配置し親和図を仕上げる
- 手順7 親和図から得られたことをまとめる

3. 親和図法の活用ポイント

親和図法の活用方法は、言語データを収集することから始めます。収集の仕方はミーティングや会議での意見などを集めたり、テーマに応じて意見を募集したりアンケートなどから集めます。集めた言語データを主語と述語の短文で表現し、言語カードを作成します。言語データを親和性（似ているもの）でまとめた親和カードを作りながら親和図をまとめていきます。この時にできるだけ2枚の言語データから親和カードを作成していくことがポイントとなります。4～5枚の言語データをまとめると発想法ではなく、整理のための手法となります。親和性でまとめると発想法としての親和図になります（図2.2）。

未来・将来の課題（思想構築）、混沌としている問題（課題認識）について、言語データとしてとらえ、解決すべき問題の所在、形態を明らかにするために活用します。

(1) 技術部門・製造現場における活用

障害発生現場でヒアリングした言語データを整理し、まとめる。

- ①ヒアリングした問題点・課題を洗い出す
- ②洗い出した言語データにて親和図を作成する
- ③作成した親和図から課題をまとめる

(2) 企画・開発部門における活用

お客様アンケートから顧客の声を分析し、製品企画・開発に役立てるために親和図を作成する。

- ①アンケートや営業部門から入手した言語データをカードに記入する
- ②言語データを記入したカードから親和図を作成
- ③作成した親和図から新製品の企画・開発を提案

(3) スタッフ部門における活用

社内教育やサービスのアンケートなどから言語データを収集し、親和図で要望などをまとめ、計画する。

(4) 活用テーマ例

- ・お客様アンケートから顧客の声を分析し、製品企画・開発に役立てる。
- ・障害発生現場でヒアリングした言語データを整理し、まとめる。
- ・QCサークルにてブレイン・ストーミングなどにより収集した言語データを集約する。

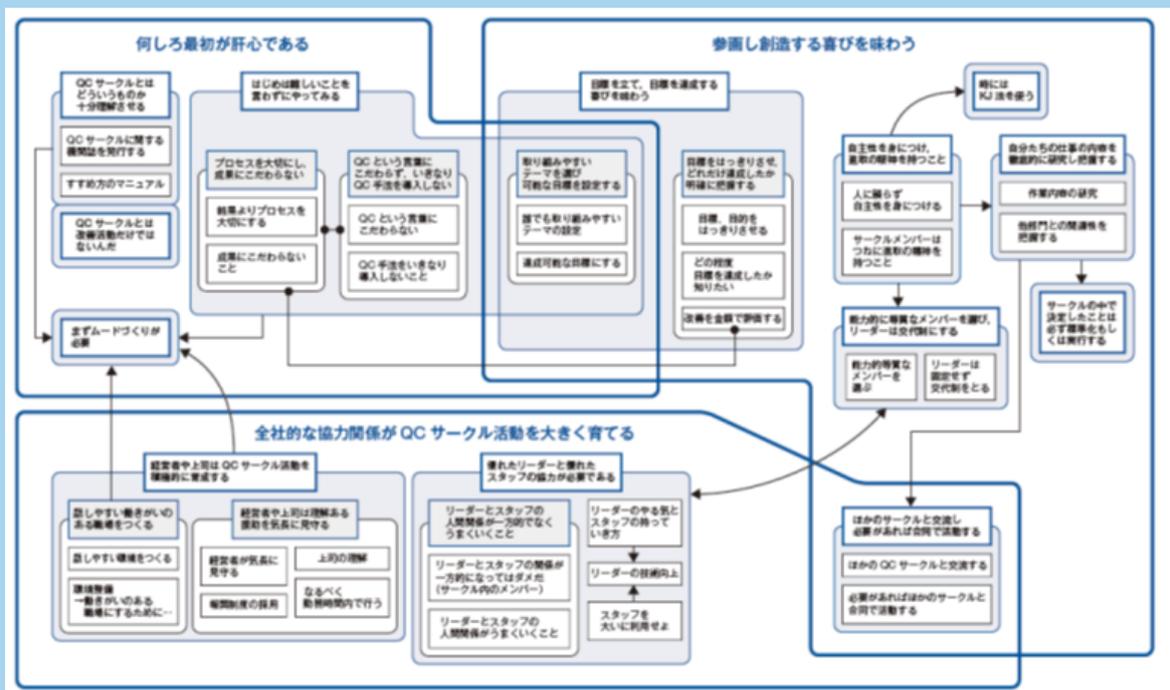


図2.2 「QCサークル活動をうまく進めるには」を親和性で作成した親和図

- ・プロジェクトや部門のあるべき姿・ありたい姿を描く。ビジョンを作る。
- ・中期計画や改善活動の内容をまとめ、将来の方向性を活用できる形にする。

など皆さまの課題認識やあるべき姿を描いたりする際に親和図法を活用されることをお勧めします。

(参考文献)

- ・『管理者スタッフの新QC七つ道具』（1979）：水野 滋監修、QC手法開発部会編、日科技連出版社
- ・『演習 新QC七つ道具』（2008）：二見良治著、日科技連出版社
- ・『新QC七つ道具活用術』（2015）：西日本N7研究会編、今里健一郎編著、日科技連出版社
- ・『通信教育品質管理基礎講座テキスト』【手法編 上巻】（2021）：日本科学技術連盟
- ・『通信教育品質管理基礎講座テキスト』【手法編 下巻】（2021）：日本科学技術連盟
- ・『親和図法』、『QCサークル誌』2021年9月号（№722）、p.12-p.13：恵畑 聡、日本科学技術連盟

#### 著者紹介

恵畑 聡(えばたさとし) 日本科学技術連盟 嘱託/品質創研 代表

日本科学技術連盟 品質管理セミナーベーシックコース、問題解決力実践コース、通信教育「品質管理基礎講座」、新QC七つ道具セミナー、企業向けセミナーなどの講師、新QC七つ道具運営委員会委員、N7研究東京部会長、QC手法基礎コース/問題解決力実践コース企画委員、通信教育問題作成小委員会委員、日本規格協会講師などを担当

東京理科大学工学部電気工学科卒業、(株)NEC情報システムズ 経営品質推進部長、同社事業計画部長、同社システム開発部長、同社資材部長、同社SWQC活動推進、QMS認証取得維持、現場革新推進、NECソリューションイノベータ(株) 品質プロセス統括本部を定年退職後、独立し現在に至る。

