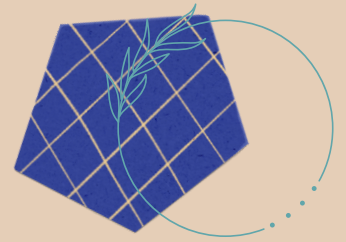


# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 第5回 課題達成型QCストーリー ①

須加尾 政一 著



改善を実施していくうえでの定石である問題解決型QCストーリーの概略を第2回と第3回で解説し、現在4つある改善の型（QCストーリー）の使い分けを前回の第4回で解説しました。今回からは、課題達成型QCストーリーの概略を解説します。

### 1. 課題達成型QCストーリーと問題解決型QCストーリーの使い分け

QCサークル活動がいろいろな職場で行われるようになってきたことにより、多様なアプローチ法が求められてきました。新規業務への対応、現状を大幅に改善する現状打破といった課題が出てきたのです。このあたりの背景を振り返ってみると、今（2022年）から60年前にQCサークルが誕生してから長い間、製造業もしくは製造従事者が活動の中心でした。その活動が管理・間接部門や第3次産業に拡大したことによって、上述した課題が顕在化してきたのです。こういった要望に応えたのが課題達成型QCストーリーです。問題解決型と課題達成型の使い分けをわかりやすく図式化されたものを図8に示します。

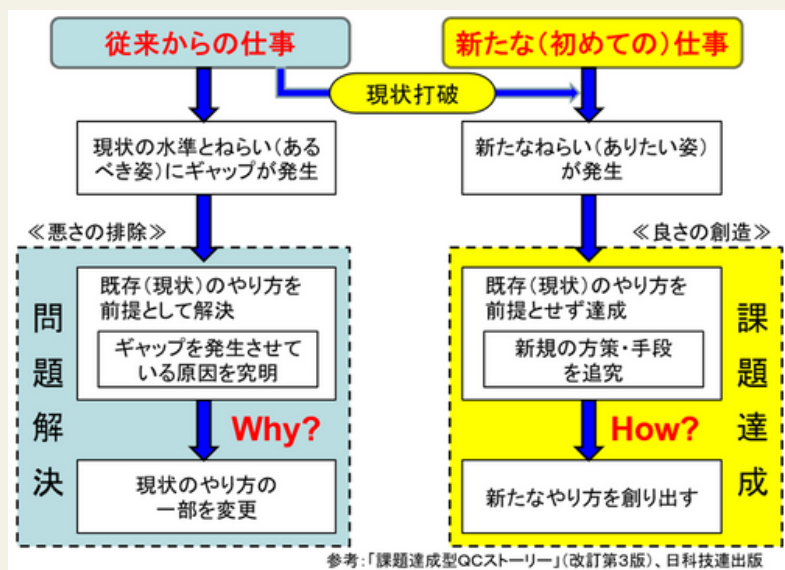


図8 問題解決型と課題達成型の使い分け

問題解決型は、現状の水準とねらい（あるべき姿）にギャップがある場合、そのギャップを発生させている原因を究明する改善のやり方です。すなわち、要因の解析という手順で原因を追究するということです。具体的には、なぜなぜを繰り返して要因を数多く洗い出し、その中から検証によって原因を特定していくという改善のやり方です。ですから、Why?の世界です。悪さの排除といってもよいです。

一方、課題達成型は、初めての仕事や従来からの仕事であっても現状打破したい場合に有効です。ここで、注意してほしいことがあります。それは、現状打破の意味を取り間違えるな、ということです。現状打破とは、一般的に現状から大きく変えることをさします。簡単にできるような内容であれば、現状打破とはいえないということです。新たなねらい（ありたい姿）が発生したときに、既存（現状）のやり方を前提としないで、新規の方策・手段を追究することによって、課題を達成するという改善のやり方です。すなわち、奇抜なアイデアを出せ、ということになります。どうやったら実現できるかを考えるアイデア勝負ですから、How?の世界です。良さの創造といってもよいです。

(次ページへつづく)

# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 2. 課題達成型QCストーリー

課題達成型QCストーリーの手順は、次の7つの手順です。

- 手順1 テーマの選定
- 手順2 攻め所と目標設定および活動計画の作成
- 手順3 方策の立案
- 手順4 成功シナリオの追究
- 手順5 成功シナリオの実施
- 手順6 効果の確認
- 手順7 標準化と管理の定着

ここで着目したいのが、問題解決型QCストーリーでいうところの「手順5 対策の検討と実施」に相当する部分が、課題達成型QCストーリーでは、「手順4 方策の立案」「手順5 成功シナリオの追究」「手順6 成功シナリオの実施」というように、3つの手順に分かれている点です。これは、シナリオを実施するためのアイデア出しをあえて2段階に分けているのです。まず、「方策の立案」において攻め所を実現するためのアイデアを広げ、期待効果で絞り込みます。次に、「成功シナリオの追究」において、方策案を実現させるためのアイデアを掘り下げていくのです。このあたりが、課題達成型QCストーリーの最大の特徴となります。

### 手順1 テーマの選定

基本的には問題解決型QCストーリーでの「テーマの選定」と同じですが、大きな違いが1つあります。それは、洗い出した問題・課題を効果的・効率的に解決していくためのQCストーリーを選定することです。

### 実施内容

問題・課題をいろいろな観点から検討して洗い出し、問題・課題を整理し、絞り込みます。絞り込んだ問題・課題についての具体的な状況や、周辺の関連状況を事実・データで明確にし、本当に取り組む必要があるかどうかを確認します。

どの改善の型で取り組んでいくのかを決めます。ここで注意してほしいのは、「問題を課題達成型QCストーリーで改善しようとしてはいけない」ということです。本シリーズ第4回の図7に示したQCストーリーの4つの型を選択するフロー図を参考にしてください。

テーマは実現したい内容がわかるように、「〇〇における△△の××」にするとよいです。問題解決型と同じです。

#### <参考文献>

- ・狩野紀昭 監修、新田充 編（1999）：『QCサークルのための課題達成型QCストーリー 改訂第3版』、日科技連出版社
- ・山田佳明、須加尾政一、高木美作恵（2022）：『課題達成型QCストーリーの基本と活用』、日科技連出版社



#### 著者紹介

須加尾 政一（すがおまさかず）

日本科学技術連盟 嘱託/Q&SGA研究所代表

日本科学技術連盟 QCサークルセミナー運営委員会委員、QCサークル推進者コース運営小委員会委員、QCサークル指導士資格審査委員会委員、若葉マークのためのQCサークル体験教室運営小委員会委員長、職場の問題解決力レベルアップコース、QCサークルリーダーコース、徹底した現状把握から改善につなげる施策実行型セミナー、品質管理セミナーベーシックコースなどの講師。QCサークル本部認定指導員、QCサークル本部認定講師、『QCサークル』誌編集副委員長、日本福祉施設士会福祉QC指導講師。

東京農工大学工学部修士課程卒業（1983年）、小西六写真工業株式会社（現在のコニカミノルタ株）を経て現職。主な著書：『すぐわかる問題解決法』（2000年）、『はじめて挑戦！QC検定3級短期集中講座』（2018年）、など多数。