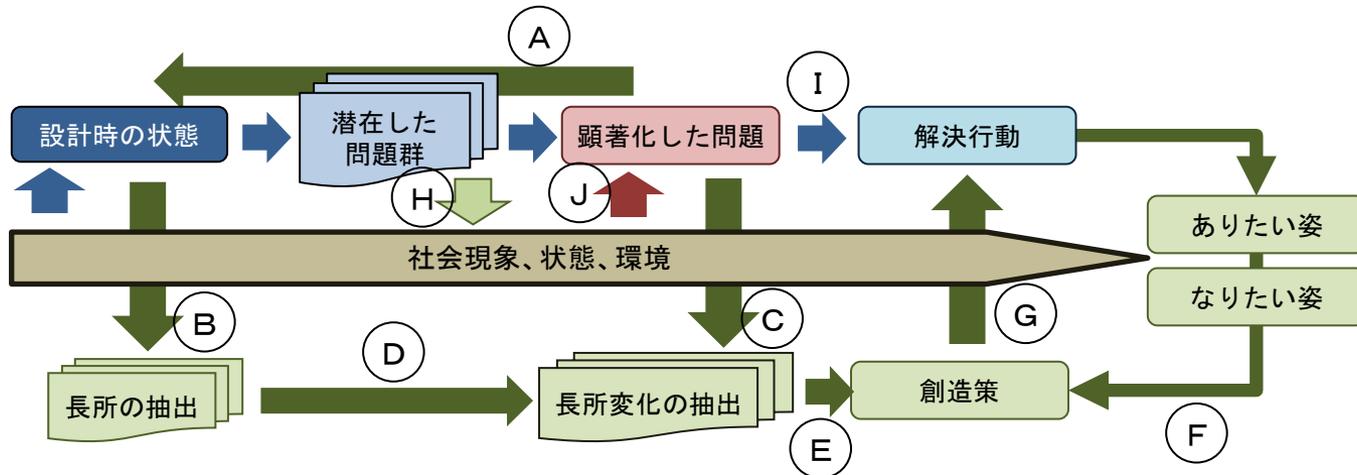


# 問題解決のための創造策



問題が発生すれば、問題解決へと動く。問題の修復は直ぐに対応しなければならないが急いではならない。自らが過ちを犯したのだろうか。ミスをしたのだろうか。ミスであるならば、修正、修復するしかない。(I)の作業だけで十分である。

しかし、いつもと変わらない作業をしていて問題が発生したならば、原因は違うところにある。今までと同じことをして問題が発生しなかった。むしろ、順調に成果をあげていた。にも関わらず、問題になってしまった。社会が変わったのだ。(J)で、社会、市場との適応にギャップが生じたのだ。この問題発生は重大で(I)の解決では済まない。解決したとしても一時的であり、また、同じ問題が発生する。コストだけの問題ではなく、今後に大きなマイナスを作ってしまう可能性が残る。

顕在化した問題は根本から解決しなければならない。

(A)の矢印の如く、現在の業務を設計した時点に戻り、その時の社会、市場環境との適応を検証する。当時に設計された内容は適切であったはずだ。適切さが年月を経て社会、市場等の環境にマッチしなくなった。この解決は、(I)の矢印はなくなり、創造策としている新設計が必要になる。(G)の行動である。

創造策を作り出すためには(A)のように、現在の業務が設計された時点に戻らなければならない。その時の社会と如何に適応させ、自社の特異性、卓越性を発揮するに至ったかを抽出する。問題が発生した現在との比較を試みる。(D)の箇所である。設計時と現在との状態から、活用できる、改善できる箇所を抽出する。(C)である。

現在に至るまでに問題の兆候があったはずである。数々の潜在化している問題があるはずである。できれば、すべてを取り出す。(H)である。現在の問題の兆候を記録しておく方がよい。兆候発見のアクション・スイッチがあるはずである。如何なる時に兆候があったかを記録し、その「如何なる時」がアクション・スイッチになる。

ここまでは、創造策はまだ見つけられない。

ありたい姿、なりたい姿を見つけ出す。自社のミッションは何かを定義する。ミッションを達成させるために如何なる事業活動であるかを書き出す。知識と行動と目的の関係である。

これらができて、特異性、卓越性と組み合わせる。(E)と(F)である。

ここで初めて、創造策が検討出来る。

(E)(G)(F)は常に検討している事柄である。

(A)(H)(D)も同じように注意すべき事柄である。

- ◆アクション・スイッチになる事柄を設定しておこう。
- ◆ありたい姿、なりたい姿を常に検討しておこう。ミッションは何か、如何なる知識と行動をもって事業とするか。