

ゾーン・チェアパーソン・ワークショップ

問題解決



参加者マニュアル



セッションの目標

本セッションが終了した時点で、参加者は以下のことができるようになります。

- 「5回のなぜ」方式を定義する
- 「5回のなぜ」方式を適用する
- ゾーン内での「5回のなぜ」方式の使い方を考える

「5回のなぜ」の使い方

1. 問題を定義する
2. 最初の「なぜ」を問いかける
3. さらに4つの「なぜ」を問いかける
4. 根本原因に対応し、改善への行動を実行する

友人に尋ねる「5回のなぜ」

1. なぜ遅れたの？

友人の答え：目覚まし時計が鳴らなかったから。

2. なぜ、目覚まし時計は鳴らなかったの？

友人の答え：目覚まし時計が動いていなかったから。

3. なぜ、目覚まし時計は動いていなかったの？

友人の答え：電池が切れていたから。

4. なぜ、電池を交換していなかったの？

友人の答え：替えの電池がなかったから。

5. なぜ、替えの電池がなかったの？

友人の答え：新しい電池を買うのを忘れていたから。

根本原因 = 友人が新しい電池を買うのを忘れていたこと。

改善への行動

1. 目覚まし時計が鳴らなかったから。

家にいる誰かに起こしてもらう。

2. 目覚まし時計が動いていなかったから。

予備の目覚まし時計を用意しておく。

3. 電池が切れていたから。

電池が切れる前に新しい電池と取り替える。

4. 替えの電池を持っていなかったから。

替えの電池をいつも用意しておく。

5. 新しい電池を買うのを忘れていたから。

新しい電池を買っておく。

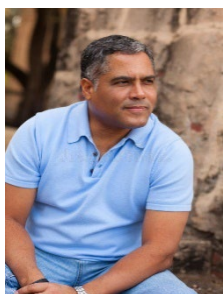
ケーススタディ - 新会員が去っていく

ゾーン内のあるクラブでは今年、4人の新会員が去っていきました。会員を増やすことは地区目標の1つであるため、あなたはゾーン内のクラブ会員に満足感を持ってもらいたいと思っています。新会員が去っていった理由は分かりませんが、オリエンテーションが不十分だったからかもしれない、と耳にしました。

あなたは理由を探ろうと、そのクラブの数人の会員に連絡しました。クラブ会長、経験豊かな会員、新しい会員に話を聞くことで、もっと詳しい情報を集めようとしたのです。

彼らの話は次のようなものでした。

 クラブ会長のエレナ	新会員が退会してしまい、気がかりです。理由を詳しく調べてみる機会はまだないけれど、新会員オリエンテーションが物足りなかったらしい、と聞いています。
 ライオン・マリアン	新会員を失ってしまい、残念に思っています。彼らも最初は熱心だったけど、私たちが正式なオリエンテーションを受けさせなかったために、不満を感じるようになっていました。前にオリエンテーションを担当していた会員がいなくなり、引き継げる人がまだ見つかっていないのです。今は新会員に、ウェブサイトで会員オリエンテーションの資料を見るよう言っています。



新会員
ライオン・ラダ

4人が退会する前に、僕は彼らと知り合いになりました。自分と同じ新会員とつながりができて、とてもうれしく思っていました。彼らが不満に思っていたのは、正式なオリエンテーションのプロセスが存在しなかったことです。

ウェブサイトを見てオリエンテーションの資料を読むと言われるなんて、歓迎されているようには思えませんよ。入会したのは他者に奉仕するためだけど、奉仕をしながら経験豊かなボランティアとの関係を深めることも、多くの新会員の願いなんです。

「5回のなぜ」

3人のクラブ会員の話に目を通していただきました。その内容について他の参加者と話し合い、下の「なぜ」に答えてください。最初の「なぜ」については、答えがすでに書かれています。後で答えを発表できるよう、準備を整えてください。

なぜ、4人の新会員は退会したのでしょうか？

1. なぜ？

新会員オリエンテーションが不十分だったから。

2. なぜ？

3. なぜ？

4. なぜ？

5. なぜ？

改善への行動

5 ページの「5 回のなぜ」への答えを使って、それに関する改善への行動を考えてください。最初の「なぜ」については、改善への行動がすでに書かれています。後で答えを発表できるよう、準備を整えてください。

1. 最初の「なぜ」に関する改善への行動。

一貫した会員オリエンテーションが確実に行われるようにする。

2. 2 回目の「なぜ」に関する改善への行動。

3. 3 回目の「なぜ」に関する改善への行動。

4. 4 回目の「なぜ」に関する改善への行動。

5. 5 回目の「なぜ」に関する改善への行動。

「5回のなぜ」ワークシート - 問題1

問題
問題を自分だけで見極めることができるか？
誰に連絡して、「5回のなぜ」を問いただければよいか？
この問題についてもっと詳しい情報を得るには、どのような「5回のなぜ」を問いただければよいか？

「5回のなぜ」ワークシート - 問題2

問題
問題を自分だけで見極めることができるか？
誰に連絡して、「5回のなぜ」を問いただければよいか？
この問題についてもっと詳しい情報を得るには、どのような「5回のなぜ」を問いただければよいか？

メモ：