

【問題解決基礎講座(P S A 基礎講座) 全4回】



【講師】：炭谷 俊樹

ビジネス・ブレイクスルー大学院大学 経営学研究科教授

経営コンサルティング会社マッキンゼーにて10年間日本企業及び北欧企業のコンサルティングに携わる。新人コンサルタント採用・研修の責任者も担当。1996年、神戸で子供の個性を活かす「ランネット・グローバルスクール」を開校、同代表。1997年大前研一らとともに株式会社大前・アンド・アソシエーツを設立。同社の人材開発事業の責任者(パートナー)として、企業のビジネスリーダー育成に携わる。経営管理者育成プログラム「本質的問題解決コース」講師。2005年4月よりビジネス・ブレイクスルー大学院大学教授。著書に「第3の教育」(角川書店)。東京大学理学部修士課程修了。

< 講座の目的 >

P S Aとは、「プロブレム・ソルビング・アプローチ：問題解決の技法」のことで、多くのコンサルタントや企業家が経営課題解決のために活用している思考法です。

ビジネスを取巻く環境が激しく変化する今、前例のない複雑な問題に直面したときに求められるのは「自分の頭で考え、仮説を立案・検証し、実行していく」という能力です。今まさにP S Aが求められているといえるでしょう。

P S Aでは、問題解決を大きく3つのステップに分けて考えています。まず、「本質的問題の発見」、次に「解決策の立案」、そして「解決策の実行」です。本講座では「スーパーの売上拡大」の事例を通じて、P S Aの特徴と3つのステップについて解説します。P S Aの考え方と各ステップの大きな流れを掴んでください。

【カリキュラム】

【第1回】 問題解決アプローチ P S A (Problem Solving Approach) とは

問題解決に直面したとき、あなたはどのように考えていますか？闇雲に問題に取り組んで対症療法になっていないでしょうか。また、これまで上手くいった方法を繰り返しても、今度も上手くいくとは限りません。

問題解決には、そのためのアプローチ(取り組み方・技法)があるのです。今回は、よくある問題解決の方法と比較しながら、P S Aは何が違うのか、考え方の重要なポイント、成果を出せるプロブレムソルバーとは何かについて学びます。

【第2回】 Step1: 本質的問題発見

P S Aの最初のステップは「本質的問題発見」です。目に見える現象だけを捉えて「問題だ」と考えていませんか？しかし、本質的な問題は目に見える現象の裏に潜んでいるものです。それを捉えて手を打たなければ、真の問題解決にはなりません。

このステップでは、ツリー分析で問題をモレやダブりのない要素に分解し、それぞれの要素をファクト（事実・データ）によって検証し、色々な切り口でこれを繰り返していきます。分解したファクトを3C（Customer、Competitor、Company）などのフレームワークで整理しながら、本質的問題を突き止めていきます。

【第3回】 Step2: 解決策立案

本質的問題を発見したら次のステップは「解決策立案」です。せっかく発見した本質的問題も、解決のステップで腰砕けになってはもともともありません。今回は、効果的な解決策を立案するためのアプローチを紹介します。

このステップでは、ファクトとロジックによる分析的な「本質的問題発見」と異なり、自由な発想が重要であり、如何に魅力的なアイデアが出せるかがポイントになります。ここでは、「戦略的自由度」という考え方、発散思考と収束思考のアイデア出しのプロセス、仮説作りと仮説検証のサイクルについて解説します。

【第4回】 Step3: 実行

解決策を立案することができたら、次のステップはその「実行」です。問題解決では「自分ひとりでも解決するぞ！」という気概をもって取り組むことが大切です。しかし、実際には関係する多くの人を巻き込んで実行していかなければなりません。

このステップでは、如何にキーパーソンを説得し、解決策を実行していくかがポイントです。結論と論理を明確化するためのピラミッド構成法と効果的なプレゼンテーションの方法について学びます。