

# 第3回 今治市 DX 勉強会 問題解決メソッド

---

サイボウズ株式会社  
ローカルブランディング部  
部長 久保 正明



ちょっとアイスブレイク的な話題を

# コロナ以降、私たちのライフスタイル・ワークスタイルが大きく変化



# 世の中にインパクトを与える様々な新技術





冬の町を恋人同士が歩く素敵なイラストを書いて



Great choice! Here comes a lovely scene of a couple walking in a winter town.



Copilot ヘッメッセージを送る



もう少し自然が含まれるイラストにして



Here comes a lovely scene of a couple walking in a winter town with a touch of nature.  
Enjoy!



Copilot へメッセージを送る



このイラストをイメージした、恋人の何気ない日常の幸せを表現した歌の歌詞を書いて

Sure thing, let's dive into a little melody of love:

📄 コピー

白い雪が街を包む  
二人で歩く冬の道  
君の手が暖かくて  
心まで温もりが広がる

一緒に笑い、夢を語り  
ありふれた瞬間が輝くよ  
君といるこの日々が  
何よりも大切な宝物

街灯の下でキスをして  
君の笑顔が光る  
何気ない日常の中に  
愛があふれるこの瞬間

Hope that captures the warmth and simplicity of those shared moments! 🎵



+

Copilot ヘッメッセージを送る





おさらい

第1回より

# DXの本質は、自社の“事業の定義”を書き換えること

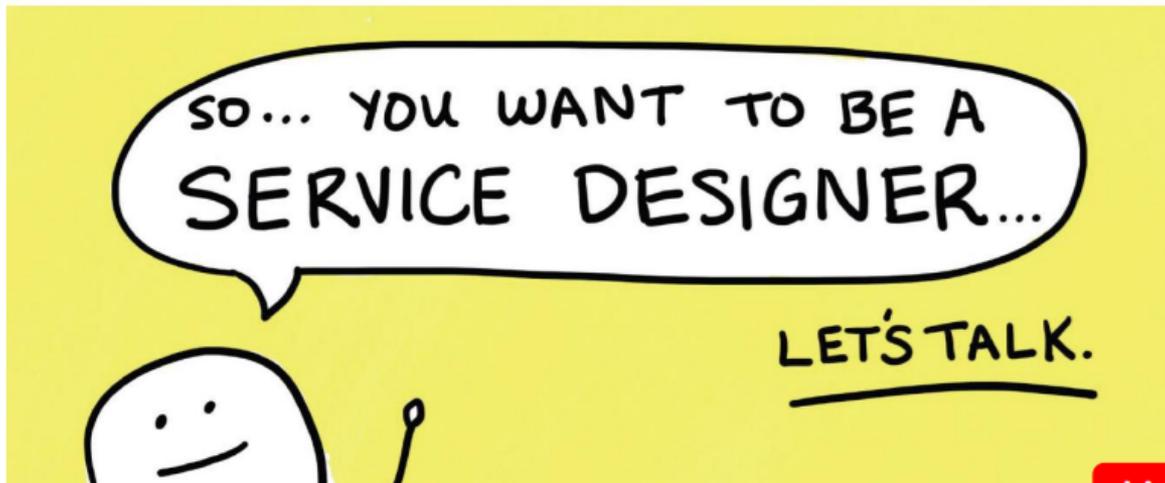
人口が減少する局面となり、ビジネスも**変態(メタモルフォーゼ)**しなければ！

「効率性」重視から**「創造性」重視**へ！

「**デジタルで新しい収益を生み出す**」ことこそが真のDX！

解決する**課題を正しく把握**することを起点とした**「サービスデザイン」**が重要

## サービスをデザインする



解決を要する課題を正しく把握する

Why to make



人々の課題を解決するようなサービスをデザインする。

What to make



そういうサービスを実現するために必要なシステムを開発する。

How to make

「事業の定義」を書き換えるために

解決を要する自社の問題を正しく把握する  
ビジネスの可能性を広げるつながりを作る

チームの問題を把握するための  
問題解決メソッド

# 問題解決メソッド 言葉の定義

「事象」

「事象」

何が

どうなっている

「事象」は、物事を表現する最小単位。

## 「事実」と「解釈」

### 「事実」 (Fact)

- 起こった事象。五感で確認できる、確かさの高い事象。

### 「解釈」 (Thought)

- 思った事象。頭の中で創り出したこと。

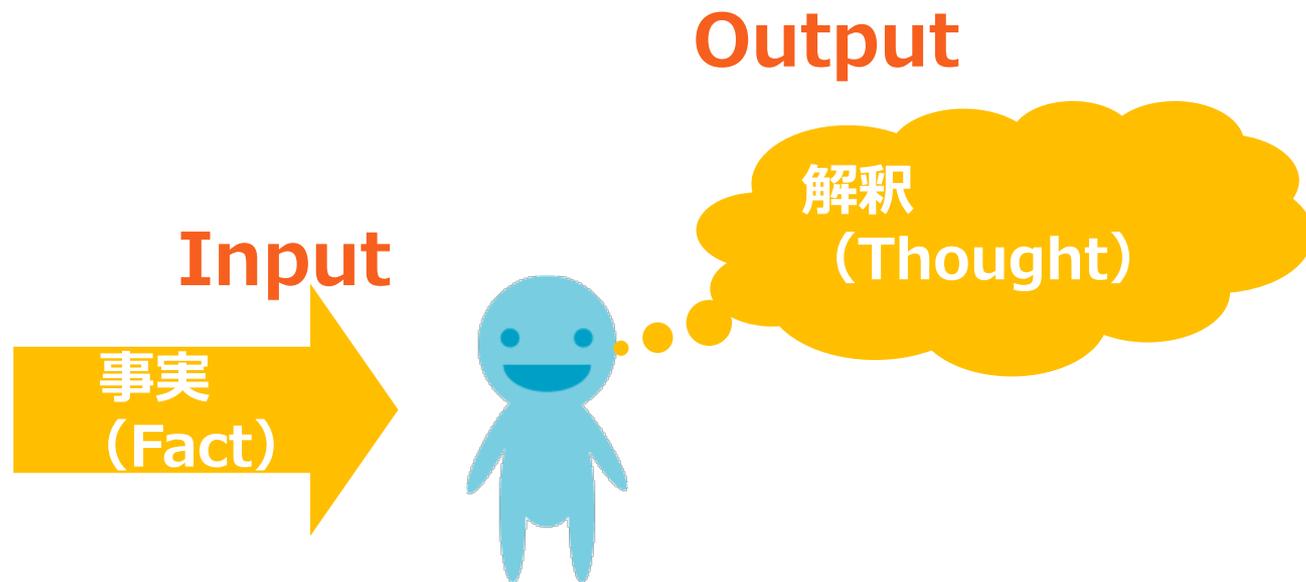
例えば、  
室内の温度  
：  
現在 23℃



# 例えば就職活動

1. 今年の採用活動は昨年よりも厳しくなると新聞に書いていた
2. 愛媛大学生は優秀なので就職に有利だ
3. サイボウズに就職するのは難しい
4. ゼミ活動を頑張っているほうが就活に有利だ
5. サークルのS先輩は第一志望の企業に内定が決まったと言っていた





「事実」をInputし、  
「解釈」がOutputされる。

# 「事実」と「解釈」の注意点

- ・ 「解釈」 (Thought) は**人の見方**によって異なる。  
ある会社をみて「大きい会社」と解釈する人も  
いれば、「小さい会社」と解釈する人もいる。
- ・ 「解釈」 (Thought) だけをやり取りすると、  
相手と認識を合わせられない場合がある。  
その場合は、**「事実」 (Fact)** を共有すると伝わり  
やすい。

# 「理想」 (Vision) 「現実」 (Reality)

Vision

理想

「理想」 (Vision) は、  
「望んでいる事象」を指す。

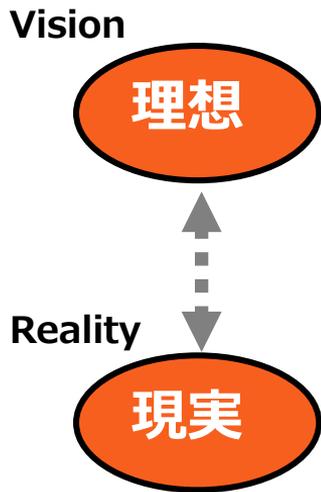
Reality

現実

「現実」 (Reality) は、  
「現在の事象」を指す。

	<b>解釈 (Thought)</b>	<b>事実 (Fact)</b>
<b>理想 (Vision)</b>		
<b>現実 (Reality)</b>		

# 「問題」



「問題」とは、  
「  
(差)」を指す。

「問題がある」ということは、  
「  
る」ということ。

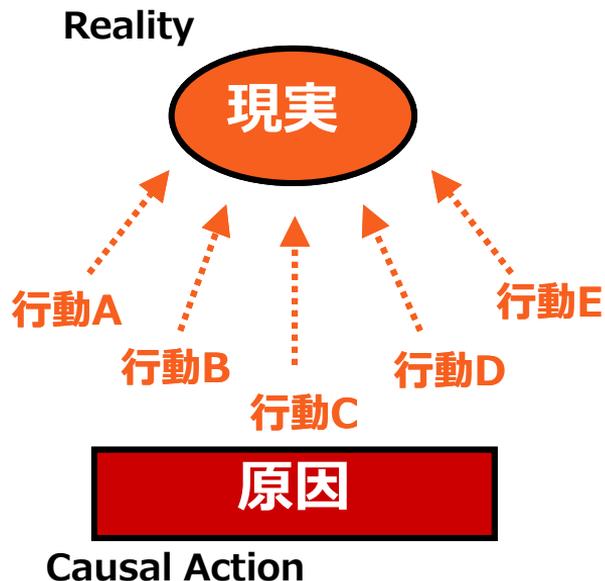
# 「問題」の注意点

- 「問題」 (Problem) 自体は、**良くも悪くもない**。
- 「問題」は、理想や夢があるから生まれる。
- 「問題」を解消する一番簡単な方法は、

**理想を捨てることである。**

- 「現状がよい」と考えることで、理想と現実のギャップはなくなる。「問題」は、理想を掲げること、夢を持つことで発生する。
- 問題を相手に伝える時は、**「理想」 (Vision) と「現実」 (Fact) の両方を伝えると、伝わりやすい**。

# 「原因」 (Causal Action)



「原因」 (Causal Action)  
とは、

「現実を引き起こした人の行動」

を指す。

# 原因の注意点

原因（Causal Action）は「人の行動」にすると課題設定しやすい。

原因≠「Aさん」

= 「Aさんが、〇〇した/しなかった」こと

原因≠「欠陥があった」から

= 「Bさんが、欠陥を発見できなかった」から

例えば、売上が未達成に終わった原因を考えると、「効率の悪い顧客を中心に営業してしまった」「製品に魅力的な新機能を搭載できなかった」など、**現実を引き起こした行動は複数存在する。**

それらを「なぜ？」と探求していくと、「原因」は必ず**複数存在する。**

# 「課題」 (Next Action)



「課題」とは、現実を理想に近づけるために、具体的に活動すること (ToDo) を指す。

問題を解決するために、課題を設定し、実行していく。

# 「課題」の注意点

- 誰がやるのか不明瞭だと問題は解決しないので、「課題」の設定は、「**誰が実行するのか**」を明確にしておく。
- 「課題」(Next Action)の設定時には、実行可能性も想定する。(影響範囲、コスト、リスク等)
- 「課題」は、できるだけ「**自分の**」課題で、自分が「**できること**」を(も)設定するのが好ましい。
- 「課題」を実行したら、本当に理想の実現に近づいたか振り返る。

# 問題解決のステップ

# 問題解決のステップ

## 1. 問題の発見

モヤモヤやすることにタトルをつける

## 2. 問題の認識

### (1) 「問題」

⇒ 「理想」 と 「現実」 に分解

### (2) 「理想 と 現実」

⇒ 「解釈」 と 「事実」 に分解

# 問題解決のステップ

## 3. 原因の検討

- (1) 「現実の事実」を引き起こした  
「人の行動」を考えられるだけ列挙する。
- (2) 対処すべき優先順位をつける

例) i:クーラーをつけ忘れた  
ii:部屋に人が多すぎる

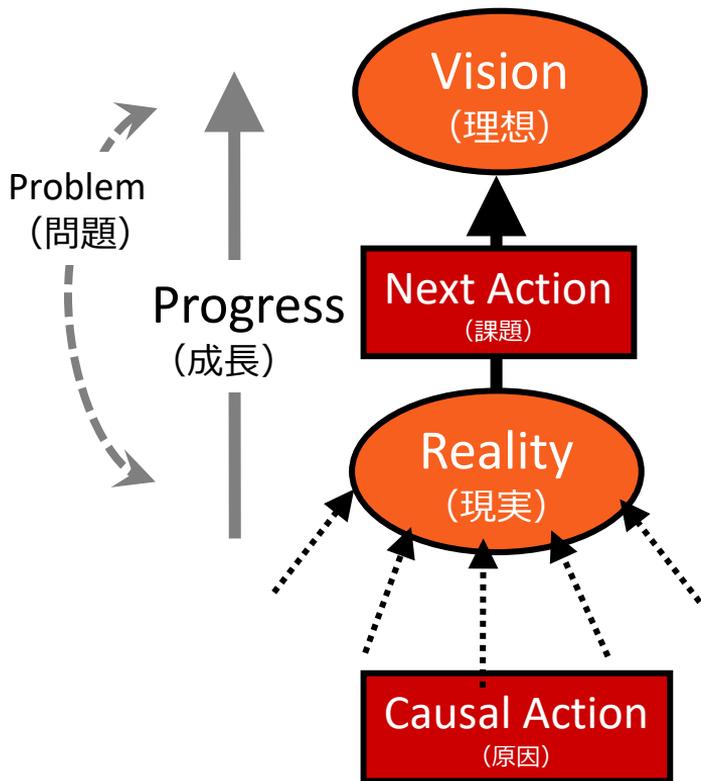
## 4. 課題の設定

「現実の事実」を「理想の事実」に変える行動を設定する

例) i:クーラーをつける  
ii:人を減らす

# Progress Maker (問題解決メソッド)

Progress Engine , Vision Maker , Grow up Method ...



To use this framework, distinguish two expressions.

Fact (事実)  Thought (解釈)

- ① 「問題」を発見する
- ② 「問題」を認識する

	解釈 (Thought)	事実 (Fact)
理想 (Vision)		
現実 (Reality)		

- ③ 「原因」を検討する  
「現実」の「事実」を引き起こした「原因 (人の行動)」を探求
- ④ 「課題」を設定する  
「原因」に対応する「課題」を設定

# 愛媛バス株式会社



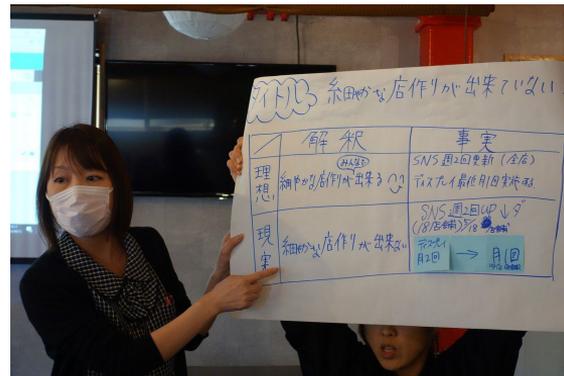
失敗を乗り越え、  
社内風土を変革！

- kintone導入を進めるも**計画を白紙撤回**
- 問題解決会議により**情報共有の重要性を認識**
- 現場からの声により**kintone導入に再チャレンジ**
- kintone導入したことによりクレームが激減
- 500万円の経費削減に成功
- 「相手を想う情報共有」で社内に強固なチームワークが生まれた



<https://kintone-sol.cybozu.co.jp/cases/ehimebus.html>

# 石田クリーニング株式会社



- 松山市の働き方改革チャレンジ企業の取り組み
- 月に1回×6ヶ月間でkintone導入と問題解決メソッドに取り組む
- 6ヶ月では大きな変化は無かったが、その後会社が変わっていく
- 風土改革とツール活用で課題解決力がアップ
- 全員が有休取得できるように
- 社長に余裕が生まれ新規ビジネスに挑戦

# ワーク

## ➤ 問題を挙げよう。

- ・職場でモヤモヤしている問題
- ・営業活動に関する問題
- ・個人的な問題

例)

- ・特定の人が忙しい問題
- ・情報が共有されない問題
- ・残業が多い問題
- ・人が続かない問題

:

## ➤ 議論したい問題を1つ決める

Step

**【1】問題の発見**

「問題」を発見してタイトルをつける。

**【2】問題の認識**

(1)「問題」 ⇒「理想」と「現実」に分解する。

(2)「理想と現実」⇒「解釈」と「事実」に分解する。

	解釈	事実
理想		
現実		

**【3】原因の検討**

(1)「現実の事実」を引き起こした「人の行動」を考えられるだけ列挙する。

(2)対処すべき優先順位をつける。(可能性)

**【4】課題の設定**

(1)「現実の事実」を「理想の事実」に変える行動を設定する。

(2)「コストと効果」から課題に優先順位をつける。

原因		課題	
----	--	----	--

# 議論の仕方

タイトル		問題	
	解釈	事実	
理想			
現実			
原因		課題	

**\*付箋でどんどん書き足してください。**

# ポイント：問題の設定

- ①問題にタイトルをつける。
- ②マトリクスで整理する。

	解釈 (Thought)	事実 (Fact)
理想 (Vision)		
現実 (Reality)		

# ポイント：原因

- ①現実の事実を引き起こした原因（人の行動）を網羅的にあげる。

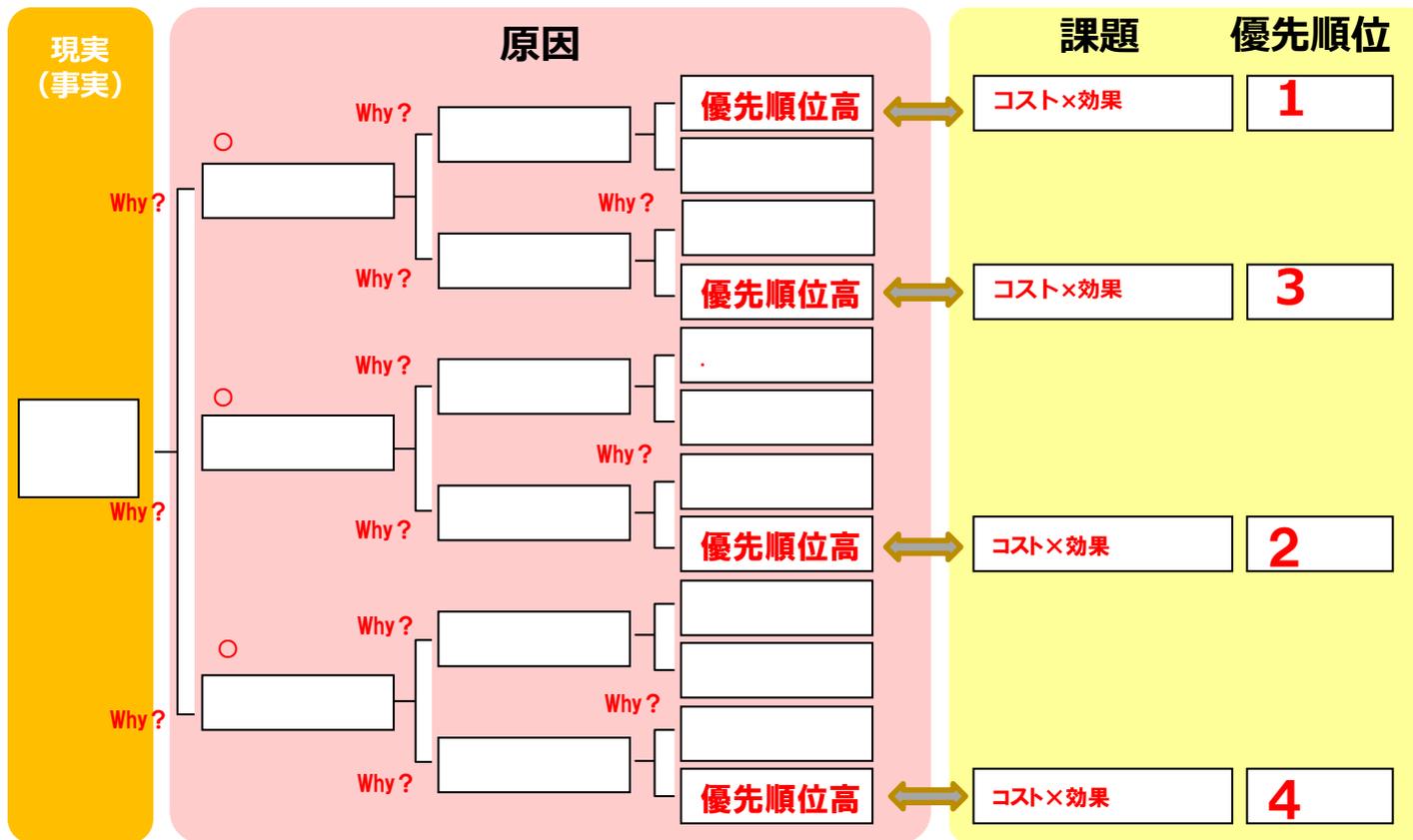
網羅的にあげるために

- Logic Tree
- Positioning（2軸）

等のツールを用いるとよい。

- ②可能性から対処すべき優先順位をつける。

# ロジックツリー



# ポイント：課題設定

- ① 「現実の事実」を「理想の事実」に変える行動をあげる。
- ② あげたものを、効果×コストの観点から優先順位をつける。

