

ふりかえ

りのやりかた

～不安を駆動力にする方法～

高橋 邦彦

TAKAHASHI Kunihiro

2009/04/22 - 2009 新人教育

# 本日のお品書き

✓ 報告・連絡・相談

✓ PDCAサイクル

✓ KPT

✓ やってみよう

# 今日のまとめ

✓ ためるの良くない

✓ コミュニケーション重要

✓ 共有重要

# ほう・ねん・そう？

✓ 新人教育でこの話が出るのは定番

✓ けど、

✓ 今日伝えたいのは  
ちよつとだけ趣旨が違う

# 報告

- ✓ 依頼があったことに対して
- ✓ 現在どのような状況にあるかを
- ✓ 依頼相手に伝えること

# 連絡

- ✓ 情報を相手に伝えること
- ✓ 何か状況が変わったりした場合は
- ✓ 例えば、
- ✓ 会議の時間が変わったとか
- ✓ 伝えておかないと大変なことに
- ✓ 5W1Hを明確に

# 相談

- ✓ 問題点や悩みを
- ✓ 相手に伝えること
- ✓ そういうものを抱え込まない

# 結局

- ✓ 自分の状況を
- ✓ 周りに
- ✓ 表明するってこと

# 不安

- ✓ 人は不安があると
- ✓ パフォーマンスが
- ✓ 落ちる

# 不安

- ✓ 予定通りに進んでない
- ✓ 予想外のことが発生
- ✓ 自分の力量を超えそう
- ✓ 他の人の連携がうまくできていない

# 不安を駆動力に

- ✓ 逆に不安や違和感を感じたら
- ✓ すぐに周りの人と相談する
- ✓ 不安を解消していくということ  
で物事をすすめていく
- ✓ 不安があるところから攻める
- ✓ 不安や違和感を放置しない

# 人は失敗する

- ✓ 失敗しないための努力は必要だけど、
- ✓ 絶対に失敗しないやり方はない
- ✓ 失敗したときのリカバリーが重要
  - ✓ 失敗を想定しておくのも重要
- ✓ 失敗したことを抱え込む、
- ✓ 放置するのが一番問題

# コミュニケーション

- ✓ 「言わなくても理解してると思ってた」
- ✓ 自分の考えていること、
- ✓ 自分の状況はできる限り、
- ✓ 可視化しておいた方が自分が楽になる
- ✓ 他の考えていることは見えない
- ✓ 見えないことを受け入れて、共有する

# 主体は自分

- ✓ ほう・ねん・そう話は「上司」目線が多い
- ✓ が、
- ✓ チームメンバーである個人個人が、
- ✓ 当たり前のように行えないと、
- ✓ チームとして機能しない
- ✓ 責任を持って仕事をするということの
- ✓ 第一歩が「報告・連絡・相談」
- ✓ 上司から頼まれてやることではない

# PDCAサイクル

- ✓ これまた定番
- ✓ 生産管理、
- ✓ 品質管理の分野では
- ✓ 良く出てくる

# PDCAサイクル

✓ 以下の4つのフェーズを繰り返して行う

✓ Plan(計画)

✓ Do(実行)

✓ Check(評価)

✓ Act(カイゼン)

# Plan

- ✓ 計画フェーズ
- ✓ 過去の実績や予測を元に
- ✓ どのように業務を遂行するか
- ✓ 考えるフェーズ
- ✓ いきなり手を動かさない

# Do

- ✓ 実行フェーズ
- ✓ 計画に従って実行する
- ✓ 計画が不十分だとずたぼるに

# Check

- ✓ 評価フェーズ
- ✓ 計画通りに行えたかを確認する
- ✓ やりっぱなしはいけない

# Act

- ✓ **カイゼンフェーズ**
- ✓ **計画通りに行かなかった部分に対して対処する**
- ✓ **評価だけで終わってはいけない**

# PDCAサイクル

- ✓ ループを回せば回すほど、
- ✓ 実績が積み上がって、
- ✓ 計画を立てやすくなり、
- ✓ スムーズに実行ができる
- ✓ (はず)

# いきなり手を動かす

✓ 無計画

✓ 無駄が多すぎる

✓ 立ち止まって何をすべきかを箇条書きにしてみるだけでも違う

✓ 問題点・矛盾点の発見は早ければ早いほどいい

# 一度に一つずつ

- ✓ **考えながら作業するってのは効率が悪い**
  - ✓ **どうしても目の前の作業だけを見るようになり影響範囲を考えるとかの視野の広がりを妨げる**
- ✓ **考える時間と作業時間は切り分けるべき**
- ✓ **必ず評価すること**
- ✓ **必ずカイゼン点を見つけること**

# 反省会

- ✓ 「・・・したのがだめだった」
- ✓ 「・・・をしておくべきだった」
- ✓ 人は言葉に支配される
- ✓ 反省というタイトルからは前向きな意見はなかなか出てこない
- ✓ なので、ふりかえり

# ふりかえり

- ✓ 良かったこともきちんと見つける
- ✓ もちろんうまくいかなかったことを見過ごさない
- ✓ カイゼン点を見つけてこうやってみようよという項目を1つでも多く出す
- ✓ ふりかえりの一つのやり方として
- ✓ KPTがある

# 注意事項

- ✓ 他人事にしない(自分の問題として考える)
- ✓ その場限りにしない
- ✓ 個人攻撃をしない
- ✓ 問題はチームで共有
  - ✓ 「批判するならアイディアになさい、人ではなく」 via アジャイルプラクティス

# KPT

✓ 以下の3つをあげてみる

✓ Keep

✓ Problem

✓ Try

# Keep

- ✓ 「これはよかったよ。」
- ✓ 「次も続けていこうよ。」
- ✓ 「挨拶の声が大きくてよかった」とか、
- ✓ 一見あたりまえに見えるものもあげる
- ✓ 当たり前前ことができているのが重要
- ✓ 恥ずかしがらない。良いことは良い。

# Problem

- ✓ 「これはよくなかったね・・・」
- ✓ 「次はなんとかしたいね・・・」
- ✓ たぶんこれがたくさん出る
- ✓ なにが問題になっているかが可視化される  
ことが重要
- ✓ 一つずつでもカイゼンされていけばいつかは  
はすごくよくなる

# Try

- ✓ 「次、こんなこと試してみない？」
- ✓ 「今回、うまくいったからさらにこうしてみない？」
- ✓ プロジェクトが終わっても、仕事は続く
- ✓ 少しずつでも良くしていく材料を見つける
- ✓ ここで上がったものが次にKeepにはいる  
といい

# 重要なのは

- ✓ やっただけではだめ
- ✓ やった結果をみんながいつでもみれるようにする
- ✓ デジタルでもアナログでもどっちでもいい
- ✓ Tryに上がったものを次の機会に1つでもいいから試す
- ✓ カイゼンループを回す
  - ✓ やりっぱなしではなく、少しでも次につなげる

# やってみよう

- ✓ 入社して1ヶ月
- ✓ 教育を受けてきて、
- ✓ よかったこと、
- ✓ うまくいかなかったこと、
- ✓ ためしたいことを
- ✓ KPTにしてみよう

# やってみよう

- ✓ 教育の講師をしてきて、
- ✓ よかったこと、
- ✓ うまくいかなかったこと、
- ✓ ためしたいことを
- ✓ KPTにしてみよう