

DX推進に限らず、企業活動をしていると、問題や課題には必ず直面しますよね。今回は、問題や課題の捉え方、ビジネスシーンで必要とされるISSUE(イシュー)という言葉とその捉え方についてご紹介します。

今こそ
知りたいDX
vol.20
(Ver2.0)

ISSUE(イシュー)って言葉、 ご存じですか?

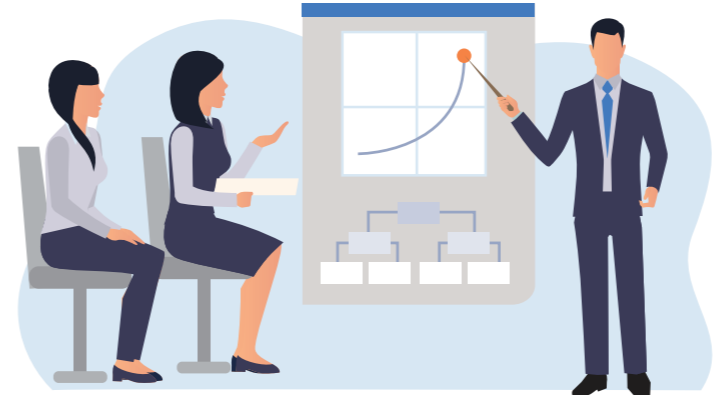
ISSUE(イシュー)って何だろう?!
ビジネスは、ISSUE(イシュー)の解決に
他ならない!本質を見極めましょう!



ISSUEとは?

ISSUEは直訳すると問題・議題を意味します。つまり、「課題」や「解決すべきテーマ」のことを指します。ただ、単に問題やトラブルという意味ではなく、もっと広い視点で「何を達成したいか」や「目標達成のために解決が必要なこと」を示すものです。

使い方としては、以下のような文脈で使われることが多いですね。
「このプロジェクトを進めるためにはいくつかの**ISSUE**がありますね」
「DXを推進するうえでの**ISSUE**は単なるデジタル化ではなく、現時点の業務の見直しをしていないことだ」
「この会議は、顧客のニーズであって商品の売り方は本来の**ISSUE**ではないよ」
ISSUEの簡単な例をお示しますね。



会議の改善

会議のやり方に
問題を抱えている組織も
多いですね。

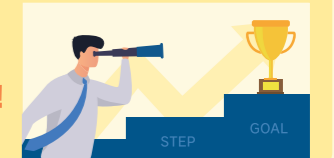
ISSUEという言葉を知っていると、会議も変化しますよ!特に会議は「人数」と「時間」という企業やビジネスにとって大きなリソースを割くものです。会議をなくすことや時間を短くすることも重要ですが、すべての会議をなくすことはできませんし、時間を優先して中途半端に会議を終了させると、さらなる無駄やモチベーション、生産性の低下を招きます。

会議の内容:ISSUEが目的とズレたら...

- ①誰もが指摘できる環境を作る
年齢、性別、役職に関係なく、誰もが今日の会議のISSUEとズレていることを指摘できるルールを設ける。まさにダイバーシティ的な考えです。
- ②方向修正のルールを設定
会議中にISSUEから逸れた場合、方向修正を行い、時間を明示し、本来の目的を再確認することが重要です。これらのポイントを押さえることで、会議が効果的に進行し、ISSUEに集中した議論ができるようになります。

ISSUEを理解する、POINT!

問題・課題が発見されたら、
その問題の本質を考える!
目の前の問題だけを見ない!
広く、長期的な視野で!



CASE 1 例えば、車の故障した場合の例

問題 車が故障して動かない...
どうしよう...

短期的な解決方法 すぐに修理工場に
持ち込んで修理しよう。

対して、ISSUEは?



- ISSUEの設定**
- なぜ故障が頻発するのか?
 - 修理にお金がかかるけど車の維持コストを抑える方法はあるか?
- ISSUEを見極めた解決方法**
- 耐久性の高い車種への買い替えを検討。
 - 定期的なメンテナンススケジュールを立てる。
 - そもそもの乗り方に問題がないか?
 - メーカーのリコール等の情報は?

CASE 2 営業活動で売上が思ったように上がらない例

問題 今月の売上が目標を下回った...
達成できない...

短期的な解決方法 急ぎ顧客訪問を増やし、注文を取ってきなさい!
今ある見込みで仲の良いお客様に頼み込んで何とかしてきて!

対して、ISSUEは?



- ISSUEの設定**
- 顧客ニーズが把握できているか? マッチしている?
 - そもそも目標設定が現実的か?
 - 適正なスキル教育しているか?
- ISSUEを見極めた解決方法**
- まずは顧客のニーズや要望を見直し、商品提案・営業プロセスを革新する。
 - 顧客データのクレンジングや分析をやり直してみる。
 - 営業のスキルセットを見直す

誰もが利用する、自分のオフィス。こんなことはありませんか？

毎日、オフィスのゴミ箱がいっぱいになり、ゴミが溢れて床にこぼれてしまう状況が続いています。Aさんは、ゴミ箱が小さいからだと考え、もっと大きなゴミ箱を用意することを提案しました。確かに、大きなゴミ箱を置けば、一時的にはゴミが溢れる問題は解決するかもしれませんが、ここで立ち止まって少し考えてみましょう。この状況は本当にゴミ箱のサイズだけが原因なのでしょうか？当然、ゴミ箱の問題ではありませんよね！Aさんはどのように解決に導いたのでしょ



ある日、5S委員会のリーダーであるAさんは、この問題の本質を探るために、ゴミの量や種類を観察することにしました。彼女は、ゴミ箱がいっぱいになる原因を調べるために、以下のようなことを行いました。

①ゴミの種類を分類



Aさんは、ゴミ箱に捨てられているゴミを種類ごとに分けてみました。すると、リサイクル可能な紙やプラスチックが多く含まれていることに気がきました。

②ゴミの量を記録



毎日、ゴミ箱がいっぱいになる時間帯やゴミの量を記録しました。特に昼休み後にゴミが急増することが分かりました。

③社員たちの行動を観察



Aさんは、昼休み中に社員たちがどのようにゴミを捨てているかを観察しました。多くの人が、リサイクル可能なゴミを分別せずに捨てていることが分かりました。



これらの観察結果から、Aさんはゴミ箱のサイズを大きくするだけでは問題の本質的な解決にはならないと考えました。そこで、彼女は以下のような対策を提案しました。【解決例1】

①リサイクルの徹底



オフィスにリサイクル専用のゴミ箱を設置し、社員にリサイクルの重要性を説明しました。また、ゴミ捨てのルールを作成し、常に毎日のごみの量を可視化できるようにしました。

②ゴミの分別教育



社員たちにゴミの分別方法を教えるワークショップを開催しました。さらに分別方法が一目みたらわかるように、ゴミ箱の上に(分別方法)をイラスト入りで作成し、貼りました。

③ゴミの削減キャンペーン



ゴミを減らすためのキャンペーンを実施し、使い捨てのものを減らす取り組みを始めました。目標を達成したら、ほんの少しのご褒美を社員と共有しました。

④最終目標を設定し、社員と共有



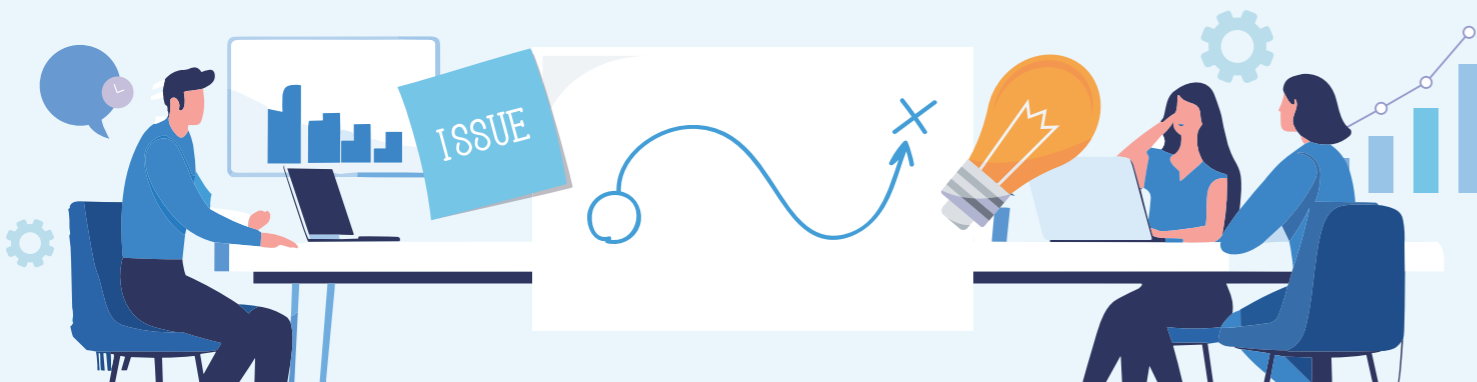
最終目標は「オフィスからゴミ箱をなくす!」ことにしました。これによって、社員のモチベーションも上がり、社員一人一人が、ゴミの量や、リサイクル可能な商品の購入を高く意識するようになりました。社員の多くがMyカップ、Myボトルを使うようになりました。

結果 廃棄物コストは削減され、ゴミ箱だけでなく、オフィス全体の整理・整頓・清潔さが維持できるようになり、ペーパーレスも進み、DX化へ1歩近づきました。

さらに いつの間にか、これらの取り組みにより、社員のモチベーションが向上し、生産性が高まり、働きやすさも大幅に改善されました。



企業がビジネスを展開する上で、問題や課題は避けて通れません。しかし、**重要なのは、目の前の問題に捉われず、長期的な視点と広い視野を持つことです。**ISSUE(イシュー)とは、まさにその羅針盤。問題の本質を見極め、戦略的に解決することで、**企業やビジネスの成長を「より良いもの」へと導きます。**ぜひ、ISSUEという観点を大切にしてみてください。



当社は、パソコンだけでなく、ネットワーク機器やクラウドサービスなど、AI社会に最適なご提案をいたします。ぜひご相談ください!

