



つく 「創る問題」

専務取締役 鈴木純平

我々の仕事の中には様々な「問題」が日々発生している。「お客様の元に届けた商品が問題を起こした。」「信頼性試験中に設計の問題点を発見した。」「製造ラインが止まる問題が発生した。」「生産効率が向上しない問題点は何か。」「より良い性能となるように商品の問題点を解決する。」など、仕事とは「問題」の発見と解決の連続である。

ところで問題とは一体どういうことであろうか。私たちは職場で、「それは問題だ。」とか「問題を起こさないでほしい。」などという具合に、問題という言葉をよく使うのである。しかし、その割には正面切って「問題とは？」と問われると明快に答えられないのが実態ではなかろうか。確かに一口で問題とはいうものの、質的に見ても単純なものから複雑なものへと多様性を持っているし、人に関する問題もあれば、物についての問題もあるというように多種多様である。ある書物によると、問題には疑問（わからないこと）、異常（変わっていること）、事故（予期せざること）、課題（達成すべきこと）、提案（結論を出すべきこと）、支障（さしさわりのあること）などのように状況は実に様々であるが、共通な要素を抜き出してみると「問題とは現状と基準との差である。」と定義されている。

すなわち、差が問題となるわけだが、現状と基準の位置関係によって、問題は「見つける問題」と「創る問題」に分かれると思う。

私たちは日々の仕事で守るべき、基準・水準・レベル・目標などを保つべく努力をしている。しかし、そのような状況環境に対して内外から何らかの影響・変化が発生し、そのことによって現状の水準が基準を下回ってしまうことがある。その時のマイナスの差が「見つける問題」である。

又、しっかりと基準は守られているが、世の中のレベル・基準が自分たちの基準よりもはるかに高くなってしまい、その基準と自社の現状を比較するとマイナスの差が生じてくる場合も「見つける問題」である。

それに比べて、ある仕事についてその基準と現状を比較してみた時、世の中のレベルに対し自分たちの基準がしっかりと守られている場合、つまり基準と現状との間に差が生じていない場合は、一般的には、「今のところすべて順調で特に問題はない。」ということになるのだが、そこで安心してはいけぬのである。このような場合には「より高い基準を設定してみる。」のである。すると、その設定した基準と現状との間にプラスの差が生じる。これが「創る問題」となる。

「創る問題」は、それ自体はとりあえず問題とならないことであるが、変化やスピードが異質で加速的な今の時代において、私たちは強い問題意識をもって周りの物事を見直し、積極的に問題を提起していくことが大切であり、創造的問題解決の第一歩であると考えます。

実際には意識だけでは問題は発見できないし創っていくこともできない。対象について日頃から関連する情報を収集し、それを分析・整理・加工していくことに加えて、強い問題意識を持っていれば、必ず多くの「創る問題」が見えてくるであろう。もちろん、この意識は職場や仕事だけに限定してはいけぬ。日常プライベートなことには問題意識を持たないで、仕事に関しては強い問題意識を持つなどという器用なことではできないと思うが、日常のどんなことについても強い問題意識を持って生活していくことが大切だと考える。

とかく、私も含めて多くの人の仕事の大半は「見つける問題」解決に多くの時間を費やしているのが現状であると思う。そのような中で人生経験の多い、つまり解決経験の豊富なマネージャーと、時代の流れに柔軟な若い世代の人たちが一致団結して、新たに「創る問題」を発見し、提案して問題解決を実行するならば、その解決結果の視線は常に将来を見据えており、このようにしたいという積極的な夢が実現できると考えている。