

- 53 問題で、士気を下げない。
- 54 問題が増えることを、喜ぼう。
- 55 それぞれが、できる問題を解決しよう。
- 56 せっかくの問題を、共有しよう。
- 57 いい人ぶらない。
- 58 波風を立てることを、恐れない。
- 59 相談できる空気をつくろう。
- 60 横のつながりを、増やそう。
- 61 ついでに、ほかの問題も解決しよう。

問題解決のコツ チームが解決に動き出す61の具体例 もくじ

- 01 はじめに 生きるとは、問題解決することだ。…………… 5

chapter 1 問題で、自分を成長させよう。

- 02 チームワークとは、仲間のミスを、取り返すことだ。
隠すことではない。…………… 24
- 03 エラーを嘆くより、エラーを助けよう。…………… 27

chapter 2

ミスを通して、仕組みをつくろう。

- 04 問題がないことより、問題を解決することを、評価する。…………… 31
- 05 問題解決を通して、まっとうなチームにしていく。…………… 34
- 06 問題が起こらない仕事はない。…………… 37
- 07 ミスを起こしてくれたおかげで、ミスが起こる場所がわかる。…………… 41
- 08 自分のミスも、誰かがかばってくれていると気づこう。…………… 44
- 09 理想策を目指す、何もしないことになる。…………… 47
- 10 失敗の少ない人が、失敗に弱い。…………… 50
- 11 ミスを隠すのは、当たり前前の行動だ。…………… 54
- 12 「この電話、何？」で、お客様を逃がす。…………… 56
- 13 問題では、壊れない。問題から逃げることで、壊れる。…………… 59
- 14 最もミスしたチームが、最も強くなる。…………… 62
- 15 自分の弱さも、相手の弱さも認める。…………… 64
- 16 危機管理には、千三を恐れない。…………… 66
- 17 間違っているのを、見て見ぬふりは冷たい。…………… 69
- 18 共に乗り越えて、成長がある。…………… 73

chapter 3

「誰が、いつまでに、何を」を指示しよう。

- 19 会社を誇りに思っている社員は、
苦境になっても逃げ出さない。…………… 79
- 20 「担当者がおりません」「責任者がおりません」で、炎上する。…………… 82
- 21 苦情を書いた時より、返事が届いた時のほうが、嫌いになる。…………… 84
- 22 解決は、個人攻撃ではない。…………… 86
- 23 タイムテーブルがわからないことで、チームが不安になる。…………… 90
- 24 「まさか」と言わない。「よくあること」と考える。…………… 92
- 25 問題が起こったおかげで、ふだんできないことができる。…………… 94
- 26 最高の選手を集めても、最高のチームにはならない。…………… 97
- 27 従業員は、入れかわるのを前提にする。…………… 102
- 28 責任は、個人にはなく、仕組みにある。…………… 105
- 29 仕組みに、完成はない。…………… 108
- 30 「徹底的に」という指示では、解決しない。…………… 112
- 31 リーダーがでんと構えていると、部下の脳が働き始める。…………… 114
- 32 許してもらおうことが、解決ではない。…………… 117

chapter 4

問題を通して、チームを強くしよう。

- 33 お客様と敵対しない。……………120
- 34 トライをすれば、必ず問題が起こる。……………123
- 35 問題に巻き込まれることにより、自分の問題が見つかる。……………126
- 36 問題が、リーダーをつくり、スタッフを育てる。……………129
- 37 叱る時は、事実を確認し、理由は聞かない。……………131
- 38 部下の失敗に、正論では解決しない。……………135
- 39 スタッフに優しくしていると、お客様に冷たくなる。……………138
- 40 問題が起こることで、コンプライアンスがアップする。……………140
- 41 詰問すると、隠される。……………143
- 42 お客様が求めているのは、手土産ではなく、解決。……………146
- 43 「普通・大体・そもそも」は、自分の動揺をぶちまけているだけ。……………148
- 44 やる気のある部下ほど、問題を起こす。……………150
- 45 リーダーは、問題が起こると、やる気が湧く。……………152
- 46 粛々と、解決する。感情を持ちこむと、疲れる。……………154
- 47 問題を起こしてくれた人は、……………158
みんなのかわりに起こしてくれたのだ。……………

- 48 問題を起こさない優等生は、解決には役に立たない。
問題を起こす人間は、役に立つ。……………160
- 49 優等生ばかりになると、チームは弱くなる。……………164
- 50 見せしめを、イベントにすると、大切なことが逃げて行く。……………168
- 51 問題を起こした部下を切るより、
経験にしたほうが、強いチームができる。……………171
- 52 見える化は、犯人探しが目的ではない。
見えたあとが、勝負。……………174
- 53 問題よりも、社員の士気が下がることが危ない。……………177
- 54 問題は増えたのではなく、隠れていただけだ。……………181
- 55 解決策は、隣の人を知っている。……………185
- 56 問題は、チームの財産だ。……………189
- 57 先に厳しく、あとで優しく。……………191
- 58 事なかれ主義で、うやむやにしない。……………193
- 59 解決よりも、相談できるチームにする。……………196
- 60 タテ割は、順調な時には効率的。
トラブル時には、横に情報が流れない。……………198
- 61 1つの問題を解決することにより、10の問題が解決する。
……………200

おわりに