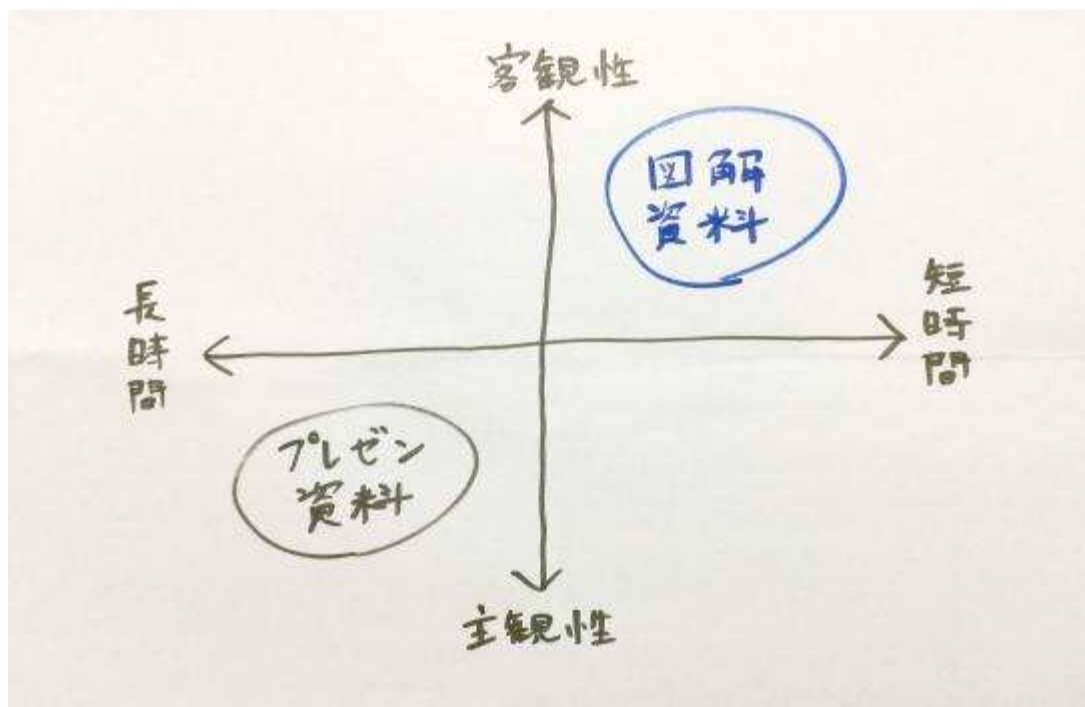


# 図書館の見える化にチャレンジ～図解活用術～



図解改善士 : 多部田 憲彦  
2015年7月31日

# 本講座の内容

## (前半)

- 13:10～13:30 多部田の図解活用術
- 13:30～13:50 本講座の目的
- 13:50～14:00 厳秘の事例紹介
- 14:00～14:20 片付けから学ぶ図解術＋ワークショップ①
- 14:20～14:40 後半ワークショップの説明＋質疑応答
- 14:40～15:10 休憩(霞図書館見学を含む)

## (後半)

- 15:10～17:30 ワorkshop②図書館員業務の改善

# 多部田の図解活用術

# 仏ルノー社と日産の共同購買本部に所属

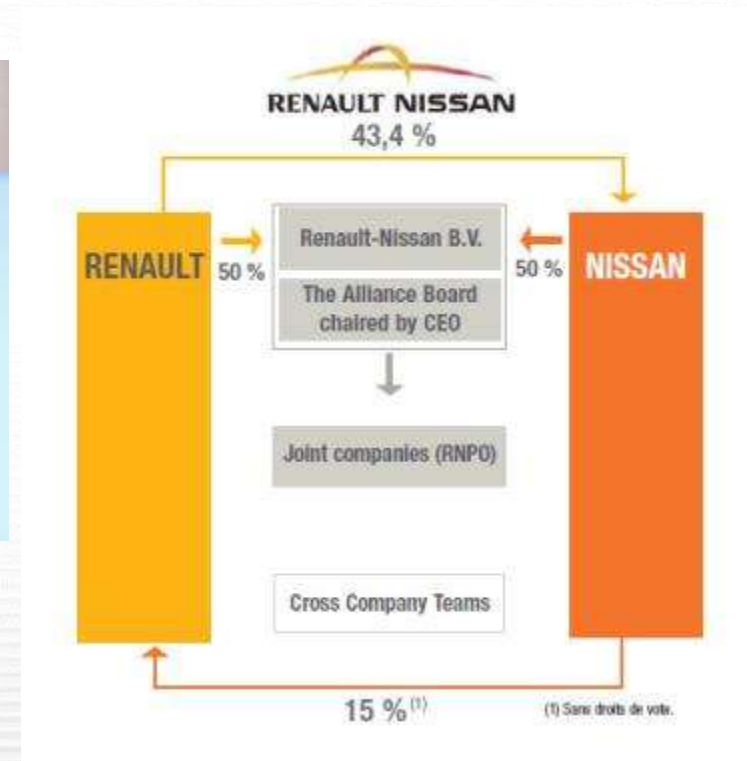
1999年3月



1999年6月



2001年



# 世界11各国以上から、鉄板買ってます



順位	社名	国	粗鋼生産量(2009年)	2010年
1	アルセロール・ミタル	ルクセンブルク	7320	
(2)	(新日鉄=住金)	日本		4780
2	河北鋼鉄集団	中国	4024	
3	宝鋼集団	中国	3887	
4	武漢鋼鉄	中国	3034	
5	ポスコ	韓国	2953	
6	新日本製鐵	日本	2761	3448
9	JFEスチール	日本	2628	
10	タタ製鐵	インド	2190	
23	住友金属工業	日本	1081	1332
48	神戸製鋼所	日本	592	



鉄鋼メーカー  
コイルを製造



コイルセンター  
必要な寸法に切断・加工

自動車、電機等メーカー  
鋼板を使って製品に





# 価格交渉で全員が意見を言い合う、空中戦

中国・上海



インド・ムンバイ

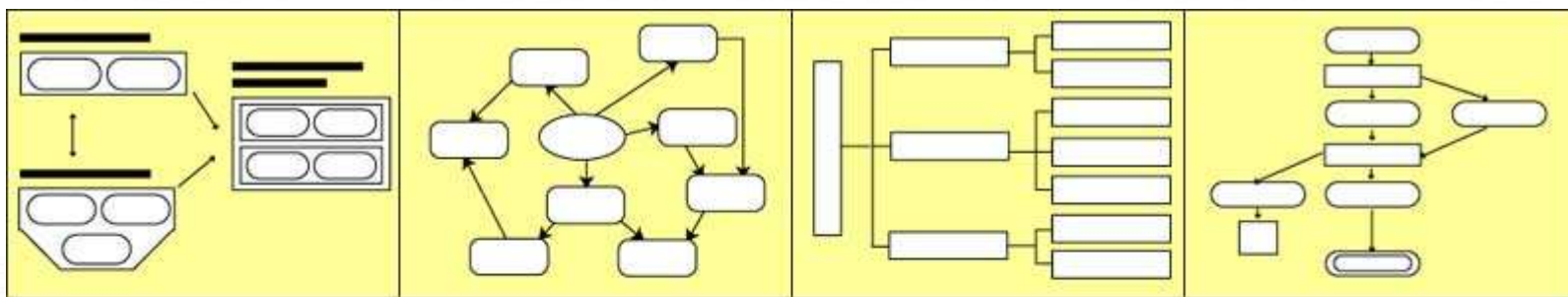


図解を活用し、効率的に会話する

ホワイトボードを、ご覧ください

# 図解との出会い

前職、古河電気工業の光ファイバー部品の生産現場で、不良の原因を追求するQuality Managementの道具として、図解の使い方を、改善のプロから学ぶ

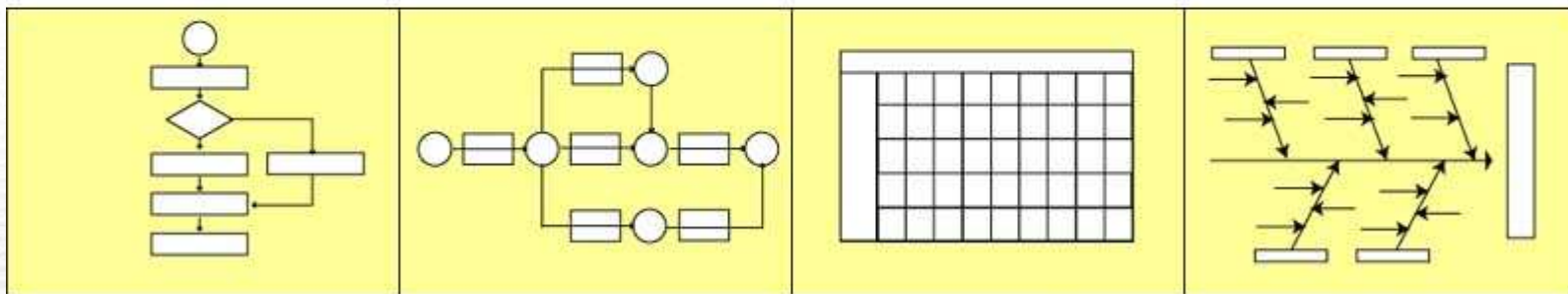


KJ法 / 親和図法

連関図法

系統図法

PDPC法



フローチャート法

アローダイアグラム法

マトリックス図法

特性要因図法

「ISOP 超発想法」の紹介サイトより引用して作成 2007 CAN



社会人2年目:23歳の時、課長が辞めちゃって

すわすわっ



多部田の席

# 私がタイ工場の改善を任されたとき

私：「製品のコスト計算、知ってる？」

部下：「知っています」

私：「例えば、これは300円の部品を6個使っているから、いくら？」

部下：（電卓を手打ちして）「1.79円です」

私：「……………（なんで1.79円なんだろう？）」

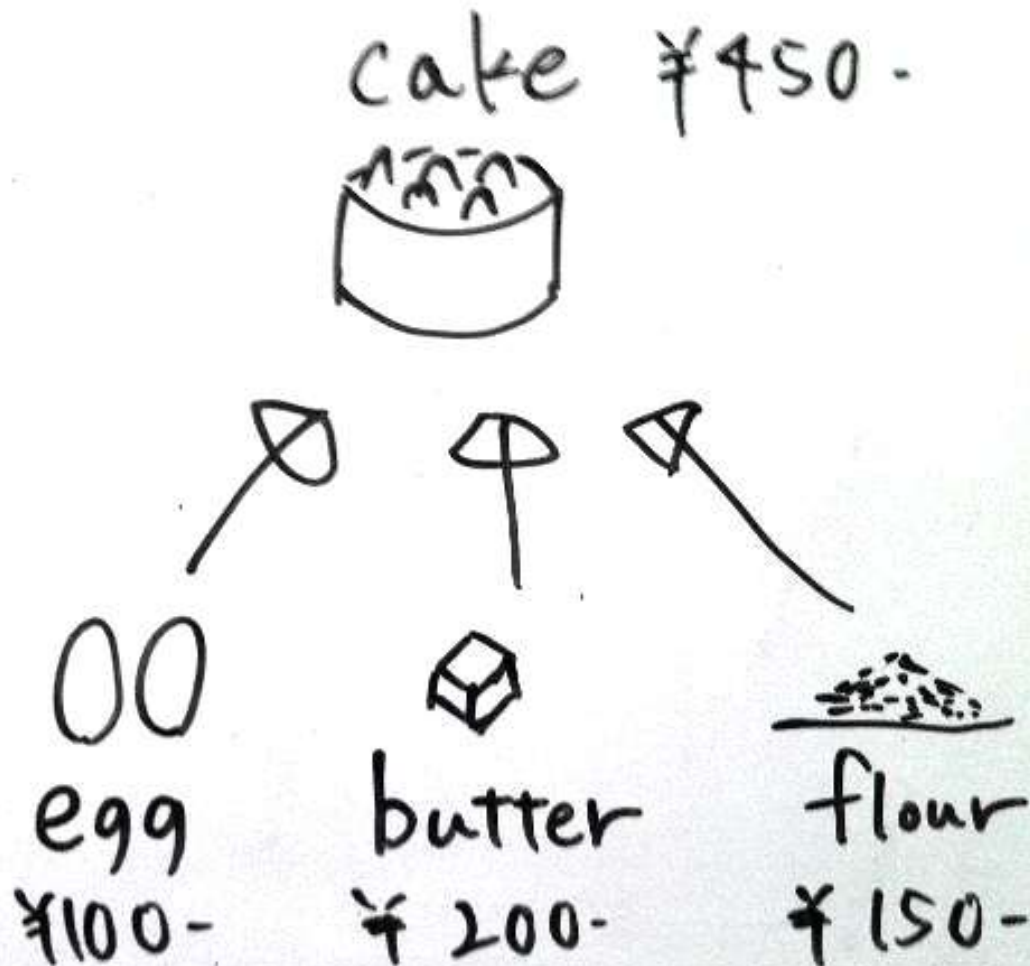


まったく会話が噛み合わない



# 私がタイ工場の改善を任されたとき

- ▶ ケーキの原価構成を、絵に描いて説明した。





# 私がタイ工場の改善を任されたとき

図解を交えて会話するように心がけた結果、  
「多部田さんの言いたいことが、やっと理解できるようになりました」

と、タイ人たちが私の思い通り働きだし……  
改善提案までしてくるようになりました。





# 図解で改善クラブを主催

図の描き方を学ぶことが目的ではなく、

「図解を知っているから、使えるようになる！」

を合言葉に、図解を習慣化し、

悩みや課題の解決を目指す会です。



4000いいね！



"図解で改善"クラブ  
(図解勉強会)

いいね！ 4,012人 · 話題になっている人106人

ページ情報を更新

いいね

非営利団体  
図の描き方を学ぶことが目的ではなく、

[www.facebook.com/ZukaiKaizen/timeline/2011](https://www.facebook.com/ZukaiKaizen/timeline/2011)



4,012



1

# 本講座の目的

# 本講座の目的とねらい

この研修会では、  
図解を理解する、  
図解を使えるようになる

そして、

図解を使って図書館の課題を、  
「見える化」することで解決できるようになる

# 改善コンサルタントの悩み

社長からの依頼で、工場を訪問したが、

- ・報告ルートが不明確で、現場と事務所の報連相がない
- ・個々人の意見がバラバラで、課題認識が一致していない

仕事に対する取り組み方を至急改善すべきだが、  
改善案を提案しても、

- ・昔からこの方法でやっています
- ・先輩から教わったやり方です

するなど、実務者から大きな反発があり、

改善案に同意を得られない。

課題を課題とっていないのが問題だ。



# 問題

社員数100～200名の会社を、  
1人のコンサルタントが毎月1回訪問して指導を行う。

その会社に改善を定着させるためには、  
何ヶ月の時間を要するでしょうか？



# 現場社員の悩み

土足で現場に乗り込んで来た  
あのコンサルタントとは、  
まったく会話が噛み合わない。

- ・我々は今のやり方で成功して来た手法
- ・尊敬する元部長のSさんから教わった手法

それらを改善しろだなんて、  
我々のことを全く理解していない証拠だ。

# 問題

6ヶ月間の訪問を通じて、職場の雰囲気も変わってきた。  
社長からも「先生のおかげだ」と感謝された。  
ただし、現場社員は、まだ、不満があるようだ。気になる。

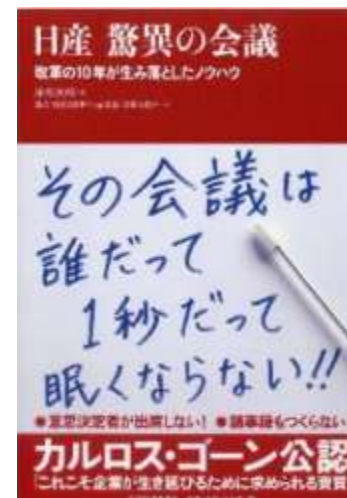
1年後に、その職場を訪問したらどうなっていたでしょうか？



# 問題解決で一番重要なこと

- 現状(課題)を関係者が正確に理解し、同じ認識を持つ。
  - 関係者が同じ目標・目的を持つ。
  - 統計情報を使い、関係者が同じ基準で手段の効果を認識する。
- ⇒そのためには、共通のコミュニケーションツールが必要。

例) 日産自動車では、統計情報・図解を活用した問題解決の手法を、Global22万人の社員に展開し、教育している。





# 日本人と仕事をする上での課題

- 言葉の定義が違う  
(例: “Basically Yes” は “No”)
- 表情から真意を読み取れない  
(例: 会議中はStrange Smiling)
- 統計情報を用い、論理的に説明しない  
(例: 「～であるべきだ」のみで理由が不明)
- 図解を活用し、ビジュアルに表現しない  
(例: 論点が狭く、全体を俯瞰して説明しない)

※私自身が参加した異文化研修でシェアされた、  
フランスで日本人と働く研修を行なった際のアンケート結果

# 図解を活用すれば、

- 全体を俯瞰しながら、論理的に考えられるようになる。
- 定量的に表現できるので、相手が同じ認識を持てる。
- 口下手でも相手に通じる
- 短時間で印象を残せる
- 冷静に結論を導ける
- 相手を早く納得させる
- 文化の異なる人に意志を伝える

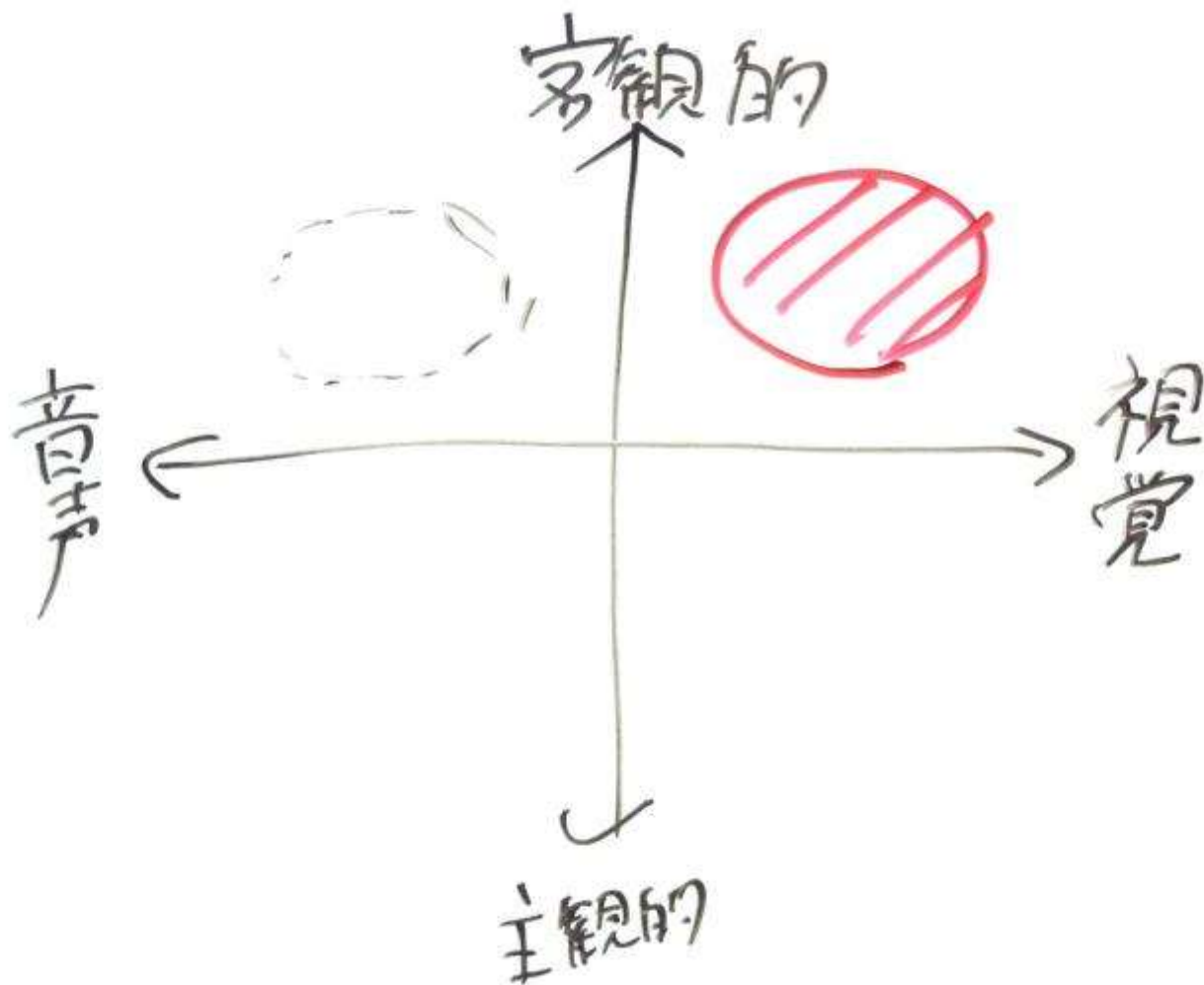


# カーナビゲーションに例えると

➤ 目的: 東京大学まで、最短時間で運転する



# 図解が共通コミュニケーション手段になる理由



# 本講座の目的とねらい

この研修会では、図解を理解する、図解を使えるようになる  
つまり、**共通のコミュニケーション手段**を使えるようになる

- **現状(課題)を関係者が正確に理解し、同じ認識を持つ**
- **関係者が同じ目標・目的を持つ**
- **統計情報を使い、関係者が同じ基準で手段の効果を認識する**

その結果、

図解を使って図書館の課題を、  
「見える化」することで解決できるようになる



# 片付けから学ぶ図解術

# 本日、最もお伝えしたいこと

- 思考を整理整頓すると、選択肢が減り、スッキリ！
- だから、自信をもって自分で判断できる。
- さらに、自信をもって相手にも説明できる。



# かたづけ士:小松先生曰く...

## たった1分で 人生が変わる 片づけの習慣

ONE-MINUTE TIPS FOR CLUTTER-FREE LIVING

1000人の部屋と机をキレイにさせた  
日本初の「かたづけ士」

小松 易

KOMATSU YASUSHI

夢がかなう人の机は  
なぜ美しいのか?

片づけ下手な「あの人」にも  
すすめてあげてください

テレビ東京  
「ガイアの夜明け」  
で紹介され  
大反響!

### 片付けのキホン動作

① 出す



② 分ける

いる いらない



④ しまう



③ 減らす



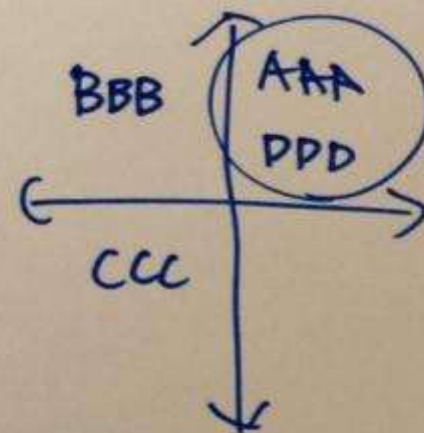
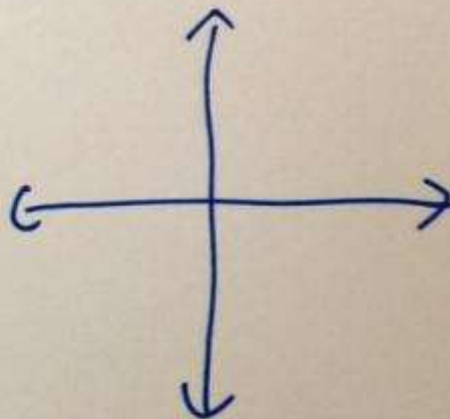
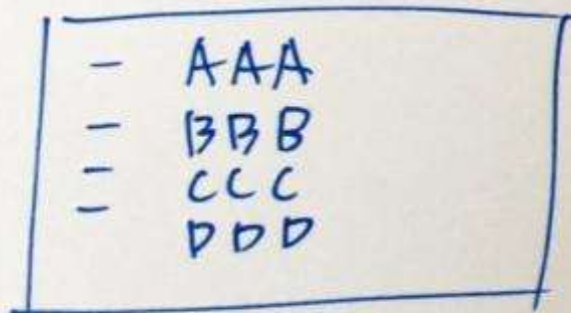
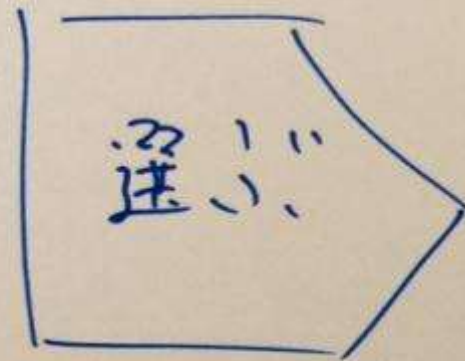
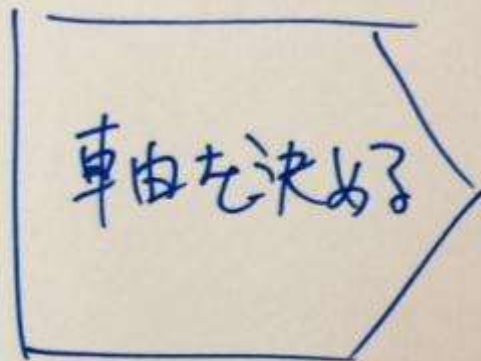
片づけの基本とコツ



# 片付けのキホン動作を、思考整理に置き換え

図解 de 思考整理

2015.6.7



# 軸の決め方として、重要なポイント

25

捨てる基準は

「使える／使えない」

ではなく

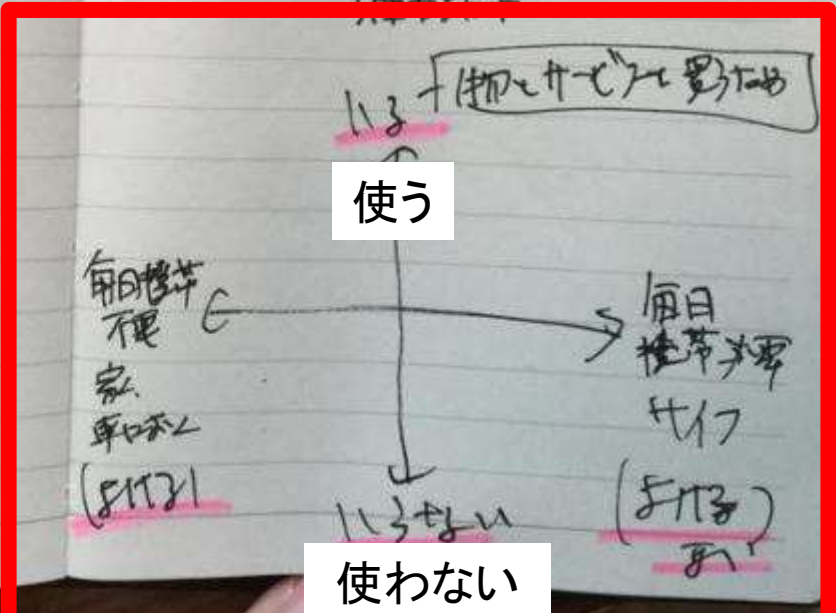
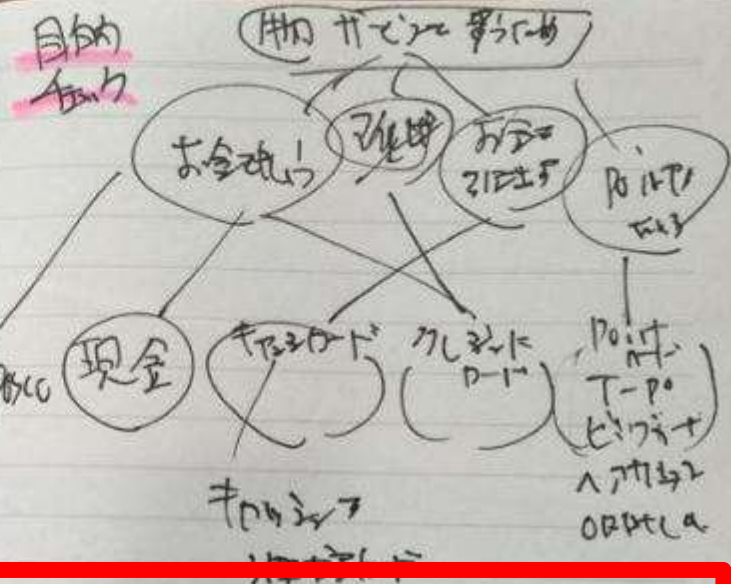
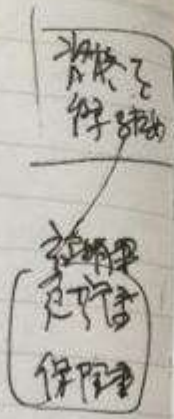
「使う／使わない」



# ワークショップ① 財布の中を整理整頓する

- 財布の中のもの
- 現金札
  - 現金玉
  - クレジットカード
  - クレジットカード
  - クレジットカード Visa
  - クレジットカード ALB
  - T Pointカード
  - PASMO
  - ヘアブラシ
  - ハンカチ
  - 免許書
  - 保険書
  - ORICA

図解で整理



# 後半ワークショップの説明＋質疑応答

この研修会では、図解を理解する、図解を使えるようになる  
つまり、**共通のコミュニケーション手段**を使えるようになる

- **現状(課題)を関係者が正確に理解し、同じ認識を持つ**
- **関係者が同じ目標・目的を持つ**
- **統計情報を使い、関係者が同じ基準で手段の効果を認識する**

その結果、

図解を使って図書館の課題を、  
「見える化」することで解決できるようになる

# グループワークのテーマ

1. 図書館員業務の課題を明確にする  
(誰の困り事かを明確にする。職員？利用者？)
2. あるべき図書館員業務の姿・体制を具体化する  
(誰のために、どうあるべき？を明確にする)
3. 改善策を作成し、取組む優先順位を決める  
(費用と効果の基準を明確する。  
時間？お金？アンケート？)

# 困り事と理由を付箋に書き出す

(困りごと)

台風などの災害が発生するかもしれない時の臨時閉館は、どのように判断をとればよいかわからない

(理由)

判断基準が明確にないため、被害を最小限にするための早期判断ができない。



# 困り事と理由を付箋に書き出す

(困りごと)

図書館行事(講習会など)の広報を行っても人が集まりにくい。

(理由)

図書館内や学校内の公共スペースなどに掲示してもなかなか認知されにくい。

# 困り事と理由を付箋に書き出す

(困りごと)

熱心な利用者に振り回されている。勉強したい、本を読みたい、コピーを取寄せて勉強熱心に行っている利用者がいる。とても熱心。

(理由)

図書館がサービスできる時間、人員は限られている。こんなときどうすればいいかわからない。熱心ではない人のサービスは後回しでいいのか。

# 困り事と理由を付箋に書き出す

(困りごと)

熱心な利用者に振り回されている。勉強したい、本を読みたい、コピーを取寄せて勉強熱心に行っている利用者がいる。

(理由)

図書館がサービスできる時間、人員は限られている。こんなときどうすればいいかわからない。熱心ではない人のサービスは後回しでいいのか。

# 困り事と理由を付箋に書き出す

(困りごと)

改革的で、先進的な上司が3年か2年ごとにやってきて、あれしろ、これしろと命令する。

(理由)

必要性は理解できるが、職員がついてゆけない。そのたびに業務の方向性が変わるのも困る。

# 困り事と理由を付箋に書き出す

(困りごと)

ボランティアをやりたいという学生グループがいたので、華々しくスタートしたが、長続きしない。

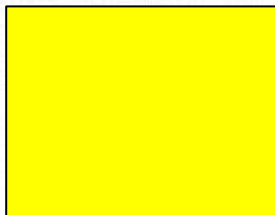
(理由)

自発的なものだから、図書館が誘導しなくてもいいかもしれないが、仕事として体制を準備するからには、一過性のものにしたくない



# ホワイトボードに貼り付ける

課題



改善案

# あるべき図書館員業務の姿・体制を具体化

➤ 誰のために？

➤ どうあるべき？

- ・研究者(学生・教員)への学習・研究支援(蔵書・データベースの構築)の充実？
- ・職員としての業務の姿勢は「研究者への検索のアドバイス」？
- ・職員としての業務の体制は「蔵書量の充実」？

# あるべき図書館員業務の姿・体制を具体化

➤ 誰のために？

➤ どうあるべき？

・ 図書館のやろうとしていることが今の利用者の要求とはなにか食い違っているように感じられる。利用者といっても多様であるし、それぞれに深度も違う。図書館はどこに焦点を合わせるべきか。成果のでる分野なのか、要求の強い分野なのか、まんべんなくなのか？

・ 利用者と利用者の必要としている情報を結びつけることが私たちの仕事。利用者の笑顔がゴール？

# 改善案を書き出す

図解de思考整理

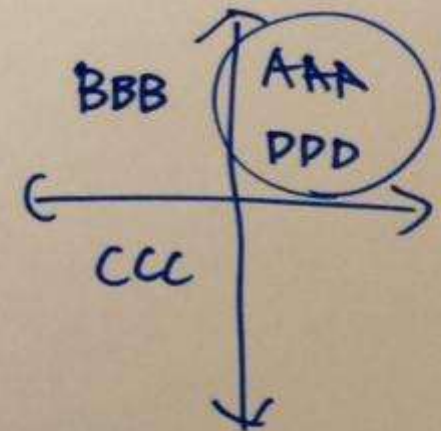
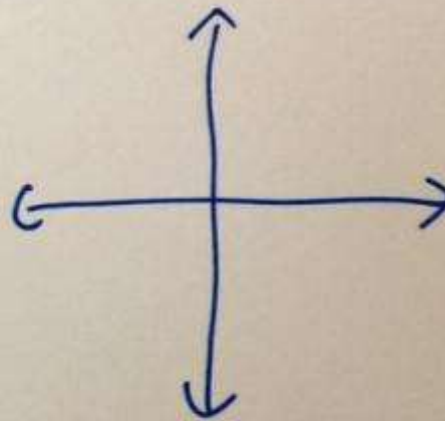
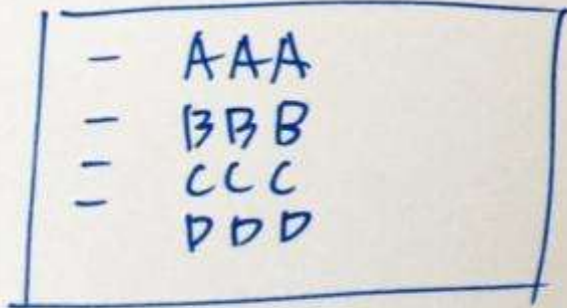
2015.6.7

改善案

書き出す

軸を決める

選ぶ



# ホワイトボードに貼り付ける

## 課題

(困り事)  
館内で、重複した業務を行っている担当者がいおり、業務分担が適切ではない

(理由)  
3年前に、業務分担の変更を行ったが、不完全なまま、時が経っている

(困り事)  
館内で、重複した業務を行っている担当者がいおり、業務分担が適切ではない

(理由)  
3年前に、業務分担の変更を行ったが、不完全なまま、時が経っている

(困り事)  
館内で、重複した業務を行っている担当者がいおり、業務分担が適切ではない

(理由)  
3年前に、業務分担の変更を行ったが、不完全なまま、時が経っている

(困り事)  
館内で、重複した業務を行っている担当者がいおり、業務分担が適切ではない

(理由)  
3年前に、業務分担の変更を行ったが、不完全なまま、時が経っている

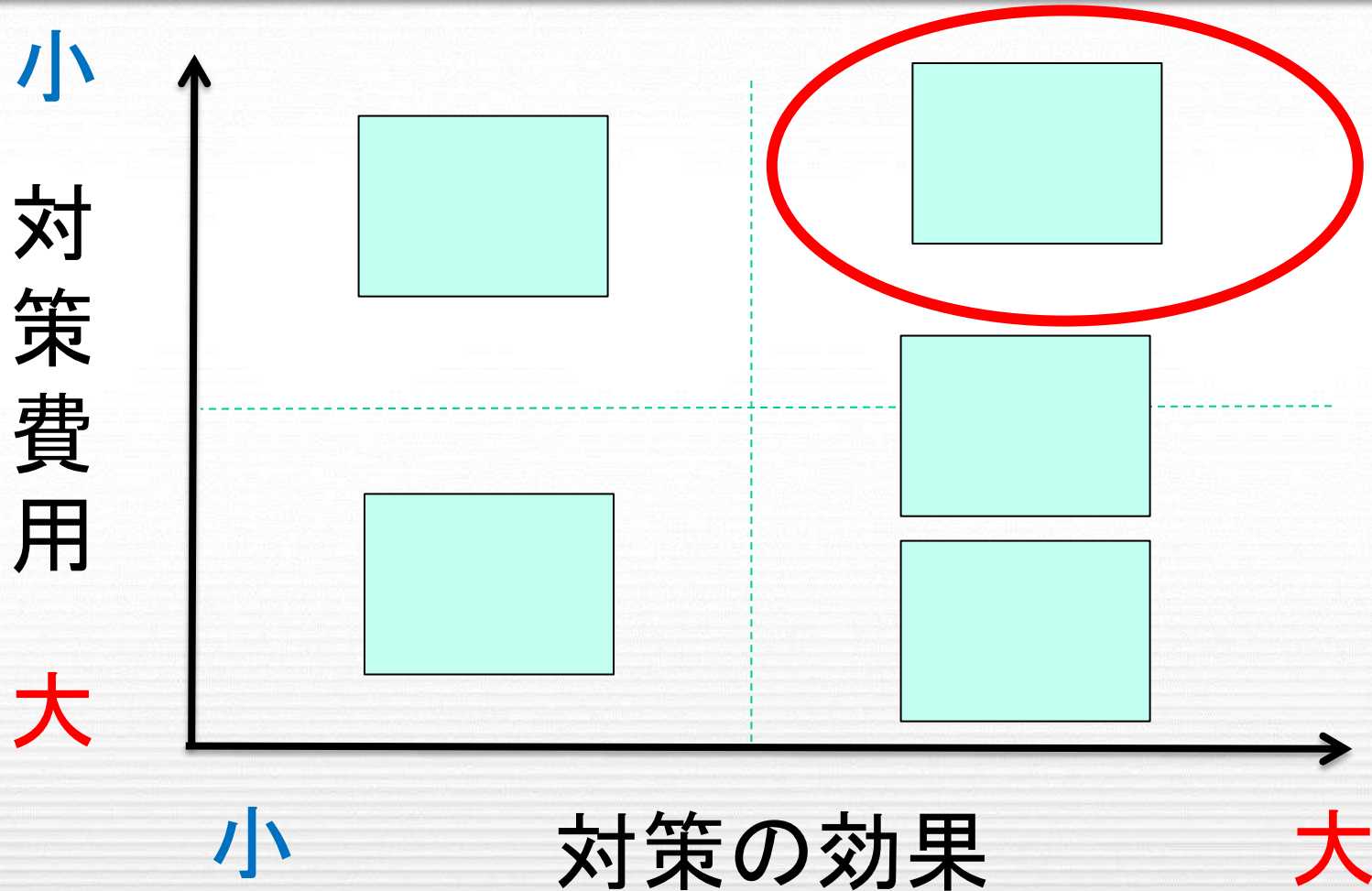
## 改善案





# 活動案を厳選する

評価基準を、必ず、明確にすること  
(投資費用か？ 時間か？ 労力か？等)



# ワークショップ時間割

テーマ	内容	形態	時間
図書館員業務の課題を明確にする (25分)	付箋に書き出し	個人	5分
	グループ内で紹介	協同	10分
	各グループの内容シェア	多部田が質問	10分
あるべき図書館員業務の姿・体制を具体化する (20分)	A4紙に書き出し	個人	5分
	グループ内で論議し決定 (随時、多部田が内容シェア)	協同	15分
改善策を作成し、取組む優先順位を決める (65分)	付箋に書き出し	個人	5分
	グループ内で紹介	協同	30分
	縦軸・横軸の評価基準を決定		
	改善策の優先順位を決定		
	各グループ内容のシェア	各グループ発表	30分
最後に	振り返り & 質疑応答	多部田が質問	30分

# 本講座の内容

## (前半)

- 13:10～13:30 多部田の図解活用術
- 13:30～13:50 本講座の目的
- 13:50～14:00 厳秘の事例紹介
- 14:00～14:20 片付けから学ぶ図解術＋ワークショップ①
- 14:20～14:40 後半ワークショップの説明＋質疑応答
- 14:40～15:10 休憩(霞図書館見学を含む)

## (後半)

- 15:10～17:30 ワorkshop②図書館員業務の改善

最後に

この研修会では、図解を理解する、図解を使えるようになる  
つまり、**共通のコミュニケーション手段**を使えるようになる

- **現状(課題)を関係者が正確に理解し、同じ認識を持つ**
- **関係者が同じ目標・目的を持つ**
- **統計情報を使い、関係者が同じ基準で手段の効果を認識する**

その結果、

図解を使って図書館の課題を、  
「見える化」することで解決できるようになる



以上、ご清聴を有難うございました。