
情報番号：教育技法-18

テーマ：特性要因図

編著者：IBEX-T

1. 特性要因図とは

問題解決の第一段階は問題の発見である。この問題発見や原因追及に役立つ技法に、通称、魚の骨といわれている特性要因図がある。これは分析手法の一種で個々の特性を魚の骨のように配列しながら問題を発見していく。もともとは品質管理の技法として開発されたものであるが、活用の用途が広いため、一般の問題解決や研修の中にも適用されるようになった。

職場を取り巻く状況は、すべて原因と結果の因果関係で成り立っており、問題も同様である。したがって問題解決を効果的に行なうには、結果を生んだ原因を調べて、それに適切な処置を講じていかなければならない。品質管理では、結果＝特性、原因＝要因と呼び、その関係を系統立てて、体系化したものが特性要因図である。つまり特性要因図は原因と結果を体系化したものと考えればよい。QC や問題解決研修の中では、よくこの特性要因図が活用される。