

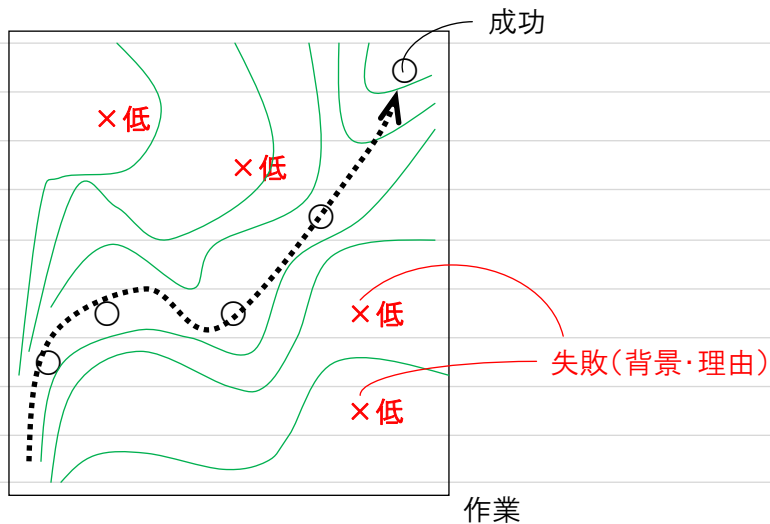
失敗情報の伝え方

うまくいく方法 } 情報を地図化する
うまくいかなかった事例(その背景・理由) }
正しく動かせる手法・手順のみを書く ⇒ マニュアル

等高線地図を用いた情報の伝え方

高:良好
低:問題

時間



等高線地図を用いることで、マニュアルには載っていない失敗情報が見えてくる。

失敗情報 ⇒ 隠れたがる、変わりたがる

└失敗情報を引き出すには・・・

責任追及に注力しない(人の話を批判しない)・・・批判すると失敗を正しく伝えられない
結果、ミスの背景・環境を聞き出す (伝えてもらえない)

└失敗の原因がどこにあるのか知ることが大切！