

5 Why - Why Why 分析解決問題(台北班)

■ 課程簡介

不論是從事任何工作，都會遭遇許多的問題，進而造成工作成本的增加、時間的延遲或產出的品質不良。因此，工作中，幾乎每一個人都需要良好的個人及團隊的問題分析及解決的能力。基本上，問題分析及解決的工作是一連串的系统思考的過程，主要包含：

1. 問題的發掘
2. 原因的分析
3. 解決方案的構思
4. 解決方案的行動計劃及執行
5. 持續的成效追蹤及不斷改善

Why Why 法又稱 5Why 分析或 5 問法，最初是由豐田公司提出，並在豐田公司廣泛採用，因此也被稱為『豐田 5 問法』。其首創是豐田公司的大野耐一，來源於一次新聞發佈會，有人問，豐田公司的汽車品質怎麼會這麼好？他回答說：我碰到問題至少要問 5 個為什麼。其真正的關鍵所在，就是鼓勵解決問題的人要努力避開主觀或自負的假設和邏輯陷阱，從結果着手，沿着因果關係鏈，順藤摸瓜，穿越不同的層面，直至找出原有問題的根本原因。簡而言之，就是鼓勵解決問題的人要有「打破砂鍋問到底」的精神。目前，該方法在豐田之外已經得到了廣泛採用，並且現在持續改善法 (Kaizen)，精實生產法 (lean manufacturing)，KT 法，8D 法以及六標準差法之中也得到了採用。

所謂 why-why 法，不是以憑經驗式的思考方法來思考問題現象、發生的要因，而是以有規則地，有順序地，沒有遺漏地，來全部地找出來，它是將發現的現象使用系統化的思考模式，由應有狀態或 5M (人、機械、材料、方法、環境) 的關係篩選出引起現象的因素，再以篩選出的因素為基本，一面仔細觀察、調查現場、現物，一面追求真正的原因，並且研究再發防止對策。why-why 法是根因分析(Root Cause Analysis)的一種，通過掌握本課程中學到的知識，您將可運用一個流程步驟來進行根本原因分析，建立持續改進的文化，並創建一個積極主動的環境。學會提出正確的問題，找到關鍵點，將您引導至根本原因分析過程。

對故障、不良、災害的發生如缺乏事實真相的追蹤機制與原理，問題發生時往往採取暫時的因應對策，並無法有效應用防止再發，問題根源無法解決因而陷入惡性循環，企業要獲利也很困難。當你學習實踐真正的根因分析時，你可以一勞永逸地消除潛在根源並停止重複性失敗。您將能夠開發和實施根因分析計劃，從而引導您的組織減少停機時間，提高產量和更積極主動的文化。

■ 課程效益

本課程的效益如下：

- 1.透過“ 5 Why-Why Why 分析解決問題手法” 課程，可提升受訓幹部“ 找出問題發生的關鍵原因” 之能力，以及表單寫作技巧，俾以有效的表達及解決問題。
- 2.問題與分析的角度切入，透過工作實務的解決問題之技巧
- 3.學習 WHY WHY 工具的分析
- 4.藉由設備或現場改善快速獲得真因

■ 適合對象

生產、製造、工程、品質、研發、事務性等相關同仁皆可參加。

■ 課程大綱

大綱	課程內容	教學方式
問題分析與解決	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 何謂問題? ➢ 發現問題與解決問題的方法 ➢ 以 QC STORY 為例來分析與解決問題 ➢ 問題分析與解決與 5 Why 	講授
Why-why 法	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Why-Why 法的意義 ➢ Why-Why 法的概念 ➢ Why-Why 法的四大步驟與內容 	講授 小組討論 實例演練
Why-why 法的 把握現狀 -識別與澄清問題	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 問題的整理與劃分 ➢ 問題狀況的掌握 ➢ 範例 ➢ 練習 	講授 小組討論 實例演練
Why-Why 法的 原因調查 -原因發展與根因聚焦	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 問題原因之展開與聚焦 ➢ 5 WHY IS NOT A LIMIT ➢ 範例 ➢ 練習 	講授 小組討論 實例演練

<p>Why-Why 法的 問題糾正 -短期與長期的措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 短長期措施的展開步驟 ➤ 短長期對策的重點 ➤ 範例 ➤ 練習 	<p>講授</p> <p>小組討論</p> <p>實例演練</p>
<p>Why-Why 法的 防止再發 -徹底根治問題與修正 系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 防止再發的目標與方法 ➤ 一般企業常犯的錯誤 	<p>講授</p> <p>小組討論</p>
<p>Why-Why 法 常配合的相關工具</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6 sigma 法 & Lean 法 ➤ KT 法& QC STORY 法 ➤ QC 七大手法 & 8D 法 	<p>講授</p> <p>小組討論</p>

■ 講師簡介 - 黃碩彥博士

在美商顧問公司擔任過：

- 設計思維(Design Thinking) 首席引導師、教練
- 商業模式創新(BMI) 首席引導師、教練
- 六標準差設計(DFSS) 首席顧問師、教練
- 精實設計(Lean Design) 首席顧問師、教練
- 粹智工程(TRIZ) 首席顧問師、教練

經歷：

- 美商管理顧問公司擔任大中華區首席顧問、技術長暨台灣區總經理
- 浙江大學創新與創造力研究中心擔任研究員
- 中華粹智創新學會擔任理事
- 華為集團特聘顧問
- 上市上櫃等多家世界知名大型公司擔任經理、協理、總經理特助、副總經理、總經理等職務
- 二十餘年產業實務經驗，輔導過數十家國內外大型集團公司，並已培訓上百家國內外企業

現任：廣典科技 / 總經理



【開課資訊】

- 主辦單位：廣典科技有限公司、財團法人福琳工商發展基金會、財團法人工業技術研究院 台北學習中心
- 舉辦地點：工研院產業學院 台北學習中心，**實際上課地點，請依上課通知為準!**
- 舉辦日期：**2019年10月1日(二)**，09:00~17:00，共計7小時
- 課程費用：原價3,500元
 - 非網站會員，開課10日前報名或2人以上團報，享有優惠價3,300/人
 - 加入 [工研院學習服務網站會員](#) 並線上報名：
 - 網站會員，享勤學點數(400點)折扣優惠價3,200/人
 - 網站會員2人以上團體報名，享勤學點數(500點)折扣優惠價3,000/人
- 報名方式：
 - 工研院學習服務網，線上報名：<http://college.itri.org.tw/>
 - 或請以正楷填妥報名表傳真至02-2381-1000 或 email 至 StevenChao@itri.org.tw
- 課程洽詢：02-2370-1111 分機312 趙先生、308 陳小姐
- 注意事項：
 1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢方完成報名。
 2. 因課前教材、講義及餐點之準備及需為您進行退款相關事宜，若您不克前來，請於**開課三日前**告知，以利行政作業進行並共同愛護資源。
 3. 若原報名者因故不克參加，但欲更換他人參加，敬請於**開課前二日**通知。
 4. 主辦單位保有活動變更及終止等權利。



※注意事項※ 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢方完成報名

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：StevenChao@itri.org.tw 趙先生收】

5 Why - Why Why 分析解決問題(台北班)						
公司全銜					統一編號	
發票地址					發票方式	<input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式
學員姓名	部門	職稱	電話	手機	E-mail (請以正楷書寫)	膳食
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
						<input type="checkbox"/> 素
聯絡人	姓名	部門	職稱	電話	傳真	E-mail (請以正楷書寫)
<input type="checkbox"/> 信用卡 (線上報名) ：繳費方式選「信用卡」，直到顯示「您已完成報名手續」為止，才確實完成繳費。						總計 課程費用
<input type="checkbox"/> ATM 轉帳 (線上報名) ：繳費方式選擇「ATM 轉帳」者，系統將給您一組轉帳帳號「銀行代號、轉帳帳號」，但此帳號只提供本課程轉帳使用！！轉帳後，寫上您的「公司全銜、課程名稱、姓名、聯絡電話」與「收據」回傳。						
<input type="checkbox"/> 銀行匯款 ：土地銀行 工研院分行，帳號 156-005-00002-5 (土銀代碼：005)。戶名「財團法人工業技術研究院」，請填具「報名表」與「收據」回傳。						\$_____
<input type="checkbox"/> 即期支票 ：抬頭「財團法人工業技術研究院」，郵寄至：100 台北市館前路 65 號 7 樓 704 室。						



歡迎您來電索取課程簡章，服務熱線02-2370-1111，工研院產業學院台北學習中心 歡迎您的蒞臨！