

運用 5 Why 法提升問題分析與解決能力

●● 課程介紹：

透過「運用 5 Why 法提升問題分析與解決能力」課程，可提升受訓幹部「**找出問題發生的關鍵原因及解決問題**」之核心能力，尤其是設計問題、製程不良與客訴事件之根因分析特別有效。

●● 課程效益

1. 學習問題分析與解決的正確架構與步驟
2. 習得 5Why 的問題、原因&對策分析技巧
3. 將所學應用於實際工作，可有效解決問題

●● 課程對象

企業內製造、技術、品保、生管、設計與開發等部門工程師及主管。

●● 本次課程探討與解決下列實務問題

1. 如何發掘問題?(分辨真問題與假問題)
2. 如何分析問題?
3. 如何展開原因分析?
4. 如何找到根本原因(Root Cause)?
5. 如何驗證真因?(分辨真原因與假因)
6. 如何提出短期、長期對策?
7. 如何真正解決問題?
8. 如何防止問題再發?

講師簡介

陳講師

- 學歷：國立台灣大學商學研究所碩士 MBA(生管組)、國立清華大學軟體工程師認證合格、中華民國品管學會品管工程師
- 現職：澳洲南昆士蘭大學 MBA 教授、大人物管理顧問有限公司講師兼顧問、中華汽車人才訓練中心講師、上海超躍模具廠董事長、上海泛太斯電子有限公司總經理
- 經歷：台灣華展工業企劃部副理 (品管.採購.制度規劃)、台灣華夏集團生產部副廠長 (品管.人資.專案推動)、台灣冠軍磁磚生產部副理 (生管.品管.人資)、台灣華源紙器協理 (生管.品管.人資)、台灣華俊機模華楠光電經理 (生產管理.行政管理)、上海華宏模具總經理、廣東惠州市茂園工藝有限公司顧問兼總經理
- 資格與證照：國立清華大學程式設計、中華民國品管技術師、中華民國品管工程師、中華民國可靠度工程師、中華民國品質管理師、中華人民共和國 6 SIGMA 黑帶

課程大綱

| 課程主題 | 課程大綱 |
|-----------------|--|
| 一、問題分析,解決的意義與步驟 | <ul style="list-style-type: none"> ● 1.1 何謂問題? 何為因果? ● 1.2 問題分析四大主要步驟 ● 1.3問題分析的14個詳細步驟 |
| 二、5 Why 法的步驟與分析 | <ul style="list-style-type: none"> ● 2.1 5 Why 法的意義 ● 2.2 5 Why 法的五大步驟與內容 <ul style="list-style-type: none"> ● (1)把握現狀-識別與澄清問題 <ul style="list-style-type: none"> ● (a)問題的整理與劃分 ● (b)問題狀況的掌握 ● (c)作業流程與問題展開 ● (d)問題結構分析 |

- (2)原因調查與聚焦
- (a)原因分析之展開
- (b)原因推導
- (c)找出跟因
- (d)真因驗證
- (3)對策與執行
- (4)效果確認-有形&無形成果
- (5)防止問題再發
- (a)系統修正
- (b)防呆法

三、問題分析的相關工具與表達技巧

- 3.1 5 Why 法常用的相關工具
- (1)6 sigma 法 & Lean 法
- (2)5W2H 法 & KT 法
- (3)Q7 法 & 8D 法
- 3.2 MECE 報告方法

四、5 Why 法範例-討論與演練

- 4.1 問題與原因排列演練
- 4.2 數個問題分析之實際案例演練

五、運用 Why-why 法常見的實務問題與對策

- 5.1 避免主觀之推論&避免藉口
- 5.2 分析要充分而合理
- 5.3 廣度深度要夠

註 1：因應天候或不可抗力因素，主辦單位保有調整議程之權利。

●● 價格

| 報名方案 | 費用 | 說明 |
|----------------------|-----------|------------------------|
| 原價(含稅、午餐、講義) | 6,300 元/人 | 實體台北授課/ 線上 Webex 直播 |
| 課前 21 日報名(早鳥優惠) | 5,700 元/人 | 實體台北授課/ 線上 Webex 直播 |
| 3 人以上團體報名(同公司 3 人以上) | 5,400 元/人 | 實體台北授課/ 線上 Webex 直播 |

註 1：報名各方案可選擇

註 2：線上授課，線上授課會提前寄送課程講義，安排課前測試，於課程當天同步直播，本同步數位課程無補課機制。

●● 開課資訊：

【主辦單位】：財團法人福琳工商發展基金會、工業技術研究院 產業學院

【上課日期】：2023 年 11 月 22 日，09:00~17:00 ;每天 7 小時。

【上課地點】：工研院 產業學院 台北學習中心+Webex 線上直播 **(實際上課教室請依據上課通知函為準!)**

【招生人數】：本班預計 20 人為原則，依報名及繳費完成之順序額滿為止。
(預計 10 人即開課)

【課程費用】：課程學費、講義(實體供 1 日午餐、線上供國內郵寄服務)

【培訓證書】：參加本課程之學員，研習期滿，出席率超過 80%(含)以上，即可獲得工研院頒發的培訓證書。

【報名方式】：線上報名

【課程洽詢】：02-2370-1111#303 陳小姐

【繳費方式】：確定開班再付款，報名時選擇信用卡線上繳費或 ATM 轉帳

【退費標準】：請於開課前三日以傳真或 email 告知主辦單位，並電話確認申請退費事宜。若未於期限內申請退費，則不得於任何因素要求退費，惟可轉讓與其他人參訓。

●● 貼心提醒：

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. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。

3. 報名時請註明欲開立發票完整抬頭，以利開立收據；**未註明者，一律開立個人抬頭，恕不接受更換發票之要求，課程開始當天不得以任何因素要求退費。**


4. 為尊重講師之智慧財產權，恕無法提供課程講義電子檔。



※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

【傳真報名專線：02-2381-1000 或 email 至：itri53584@itri.org.tw 陳小姐收】

| 運用 5 Why 法提升問題分析與解決能力 | | | | | | |
|--|----|----|----|----|-----------------|--|
| 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 |
| 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。 <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 台北市復興南路二段 237 樓 4 樓。 | | | | | | 總計 課程費用 \$ _____ |

 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