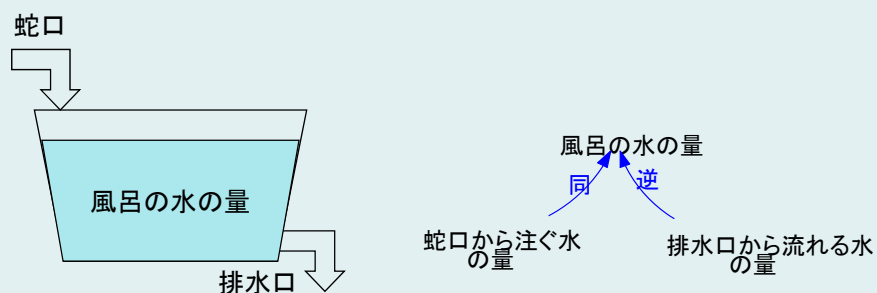
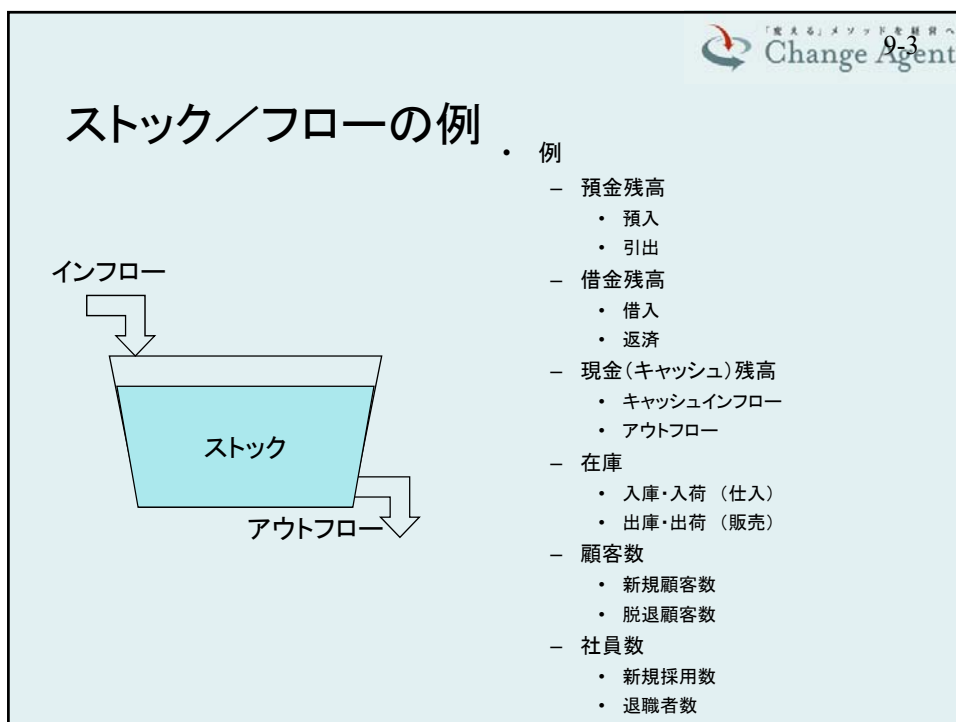
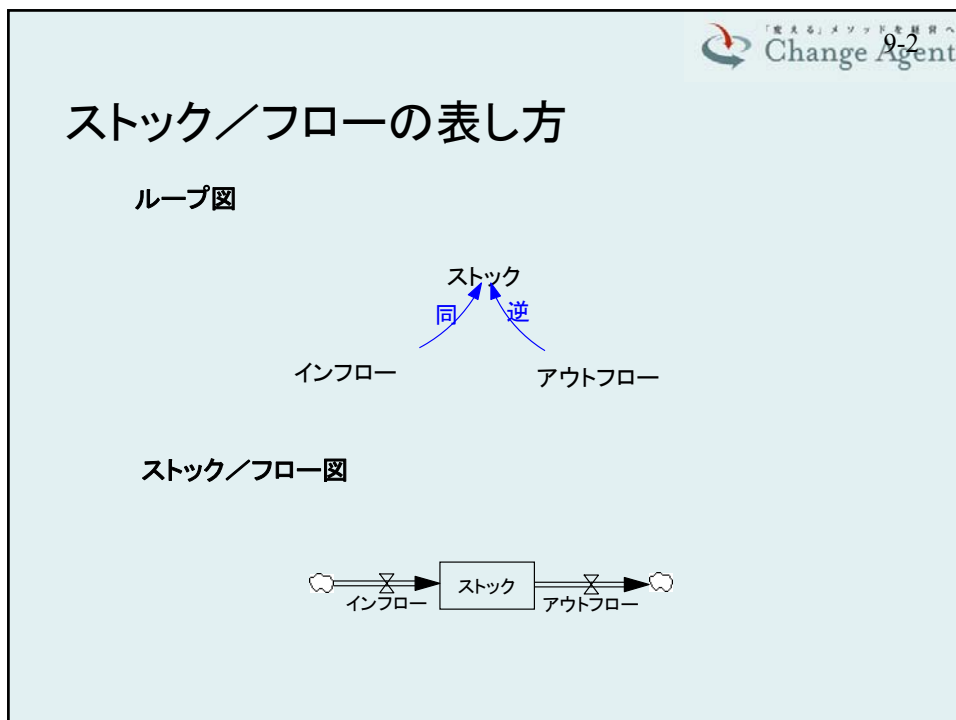


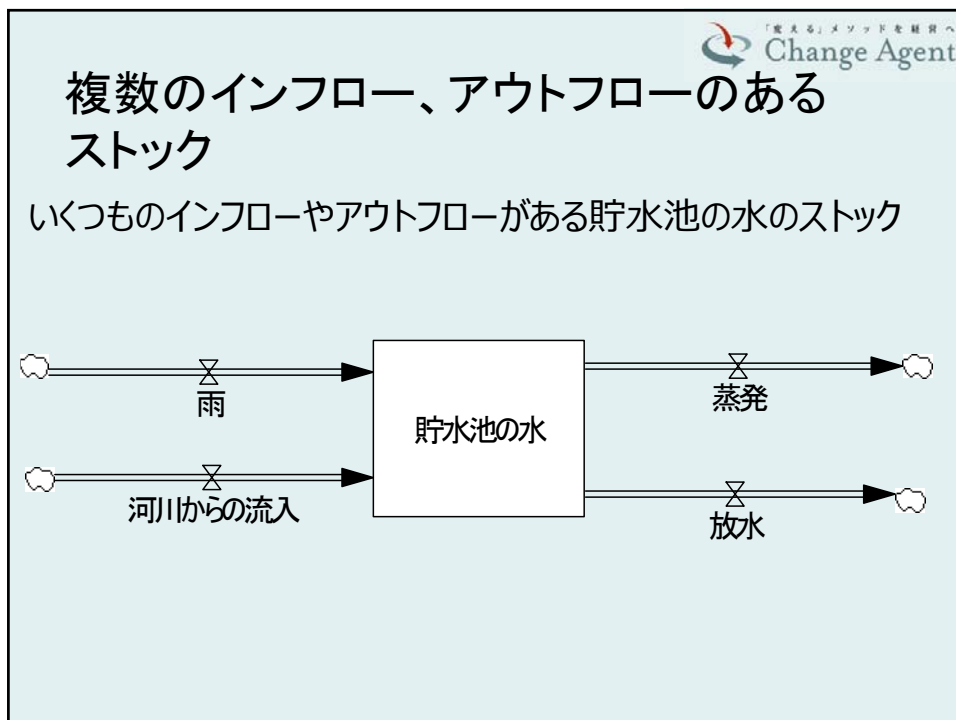
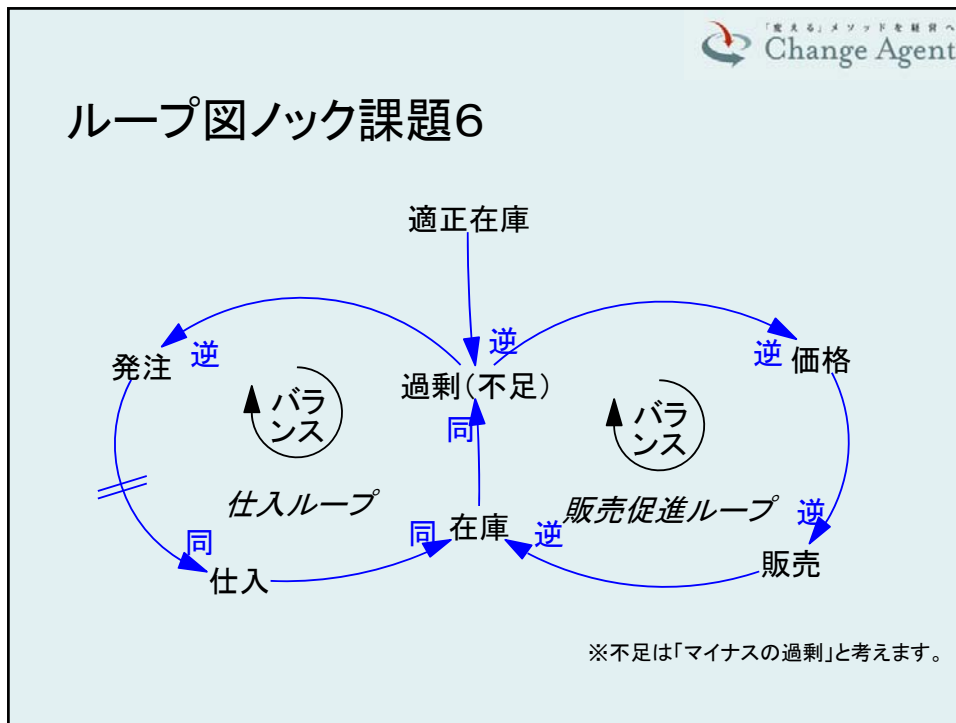
## システムの基本構造をつくる要素を探す

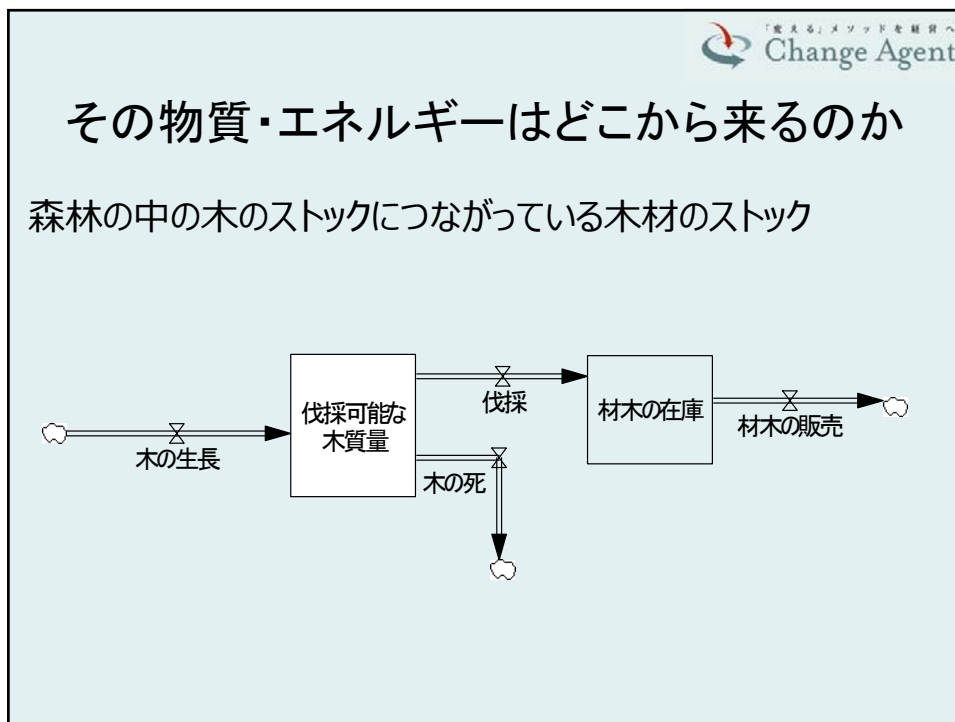
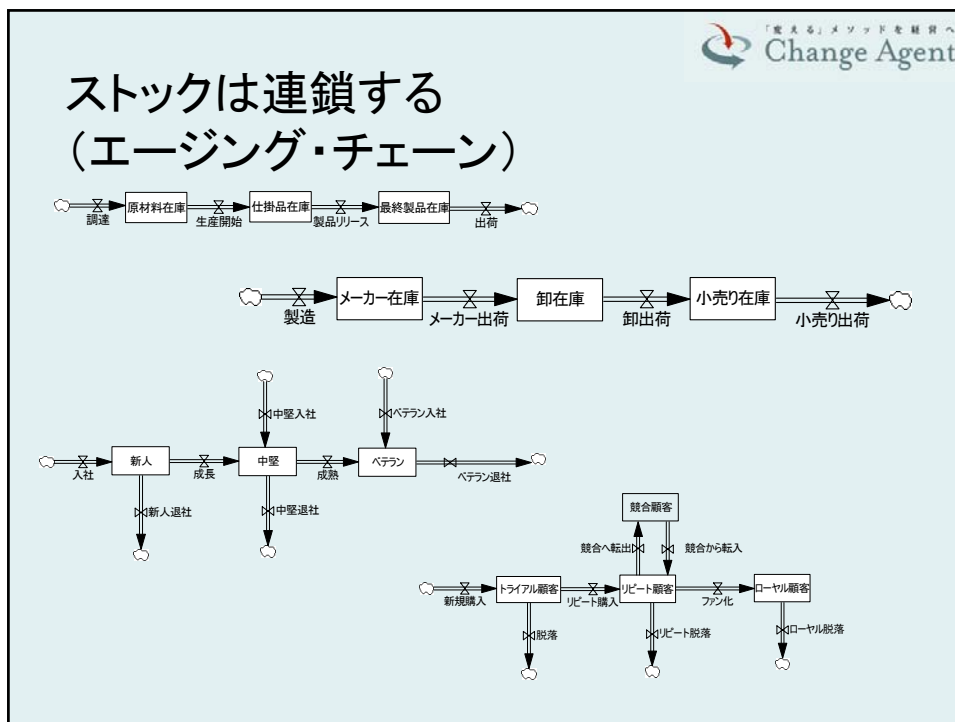
- なぜ仕事を増やしてしまうのか？
- 「たまっている仕事(量)」に注目
- 「たまっている仕事(量)」に直接影響を与えるのは、「引き受けた仕事(量)」と「やり終えた仕事(量)」
- これらをストック／フローとして構造化できる

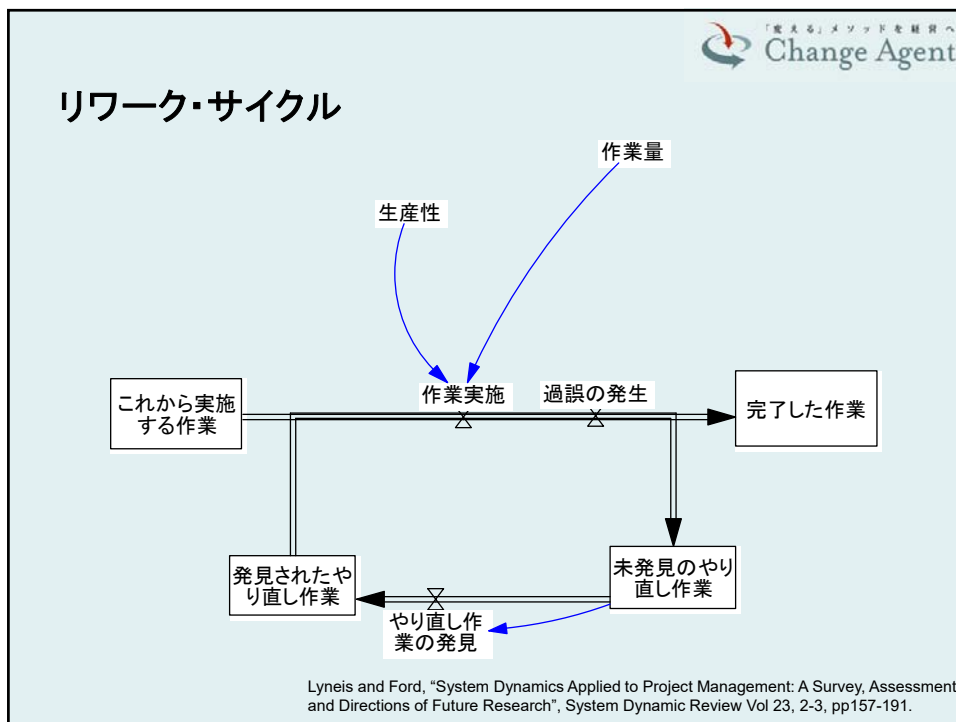
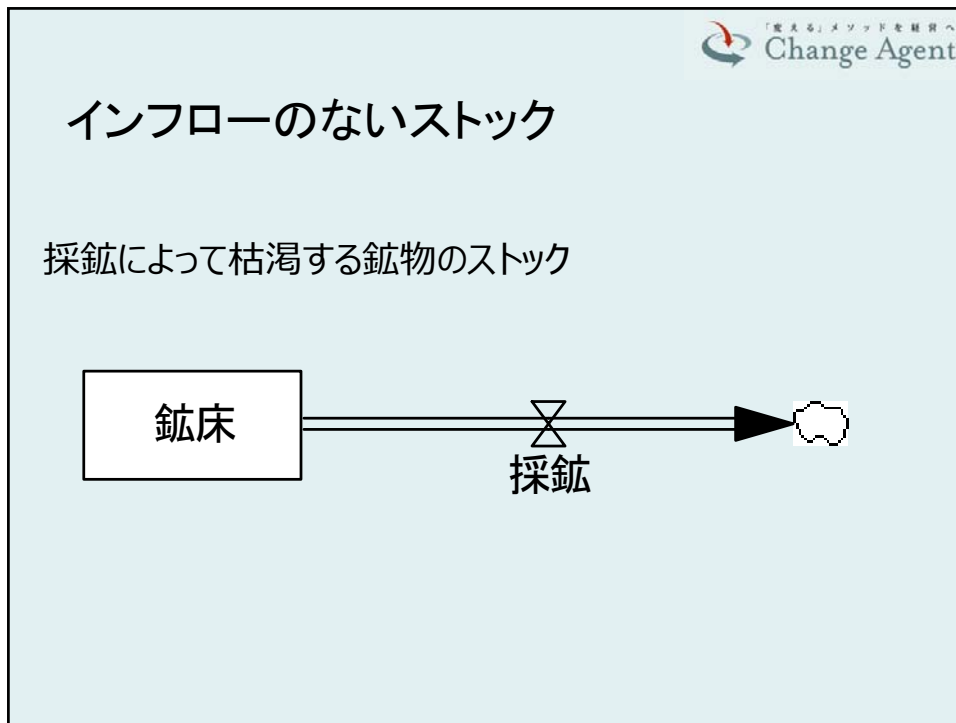
## ストック／フロー











## ストックとフローの使い方

- 中心となるストックからループ図を書き始める
- 見逃していたつながりをたどるために、フローを書き出す
- グラフを書いた際の一貫しないところを探し出す  
(質量保存の法則により、インフローとアウトフローの差である正味フローの蓄積は、必ずストックの変化と呼応する)

## 参考: ストック／フロー補足

- 私たちは、どちらかといえば、インフローに注目しがちである(例: 顧客数と新規顧客の獲得、工場設備と新規投資)
- その結果、しばしばアウトフローを軽視しがちである。  
(例: 脱落顧客のマネジメント、設備の減耗)
- しかし、インフローの獲得が進むにつれて、アウトフローのマネジメントのほうが費用対効果が大きいことが多い

## 参考: システム思考～流れだけでなく蓄積に注目

- ビジネスで蓄積するもの
  - 資金
  - 設備・キャパシティ
  - 原材料・エネルギーなどの資源
  - 人材・人財
  - 知識・技術・経験・ノウハウ・知恵
  - 顧客数と顧客のビジネス
  - 取引先、ネットワーク
  - 認知度、理解度、関心度、動機
  - 品質、品揃え、信頼、信用
  - ブランドイメージ、評判
  - コミュニティの信用・誇り
  - 組織の風土、社風、風格
  - モラル、生産性
  - 組織力
- 蓄積に要注意のもの
  - 疲労
  - 隠れた不具合、エラー
  - 隠れたヒヤリ・ハット
  - 隠れたムリ・ムラ・ムダ
  - ネガティブな感情
  - 不信感・敵対感
  - 無力感・空虚感
  - 悪い評判
  - 借金