

5Why 问题分析

【课程收益】

- 了解什么是 5WHY
- 掌握 5WHY 具体实施步骤与要求
- 掌握 5WHY 运用原则与要点
- 掌握 5WHY 与 PDCA 循环如何有效联接

【课程对象】

中基层管理人员，精益改善人员，品质管理人员等

【课程时长】

1 天（6 小时/天）

【课程老师】

郭涛老师

【课程方式】

60%理论+30%案例讲解演练+10%点评总结

【课程大纲】

一、5WHY 简介

1、引子—故事导入

- 2、5WHY 简介
- 3、5WHY 起源
- 4、5WHY 的关键点
- 5、5WHY 的应用
- 6、学习与使用 5WHY 的背景 (问题冰山图)
 - 问题冰山
 - 5WHY 分析法的优点

二、5WHY 解决问题的方式和步骤

- 1、问题定义
- 2、解决问题的思路与逻辑
- 3、5WHY 问题解决方式
 - 5WHY 漏斗
 - 5WHY 从“发生，流出，体系”系统解决问题
 - 5WHY 解决问题的方式—5M1E 作系统分析
 - 5WHY 解决问题的方式—对原因的细分
- 4、5WHY 应用步骤 (5WHY 分析表、5WHY 评估表、5WHY 检查表)
 - 第一部份：把握现状
 - 第一步：识别问题

- 第二步：阐明问题
- 第三步：分解问题
- 第四步：查找原因要点
- 第五步：掌握问题倾向
- 第六步：识别和确认异常事件的直接原因
- 第七步：使用“5WHY”调查方法来建立因果链
- 第八步：采取明确的措施来处理问题
- 第九步：跟踪并确认改善措施的结果

现场演练：利用 5WHY 分析问题

三、5WHY 的应用原则和要点

1、5WHY 的指导原则

- 总的指导方针
- 原因能够被“因我们能行”所代替？
- 原因容易被理解吗
- 在逻辑和信任方面有什么飞跃？
- 愚公移山的精神
- 5WHY 不等于问五次为什么

2、5WHY 应用要点

- 避免不自然的推论
- 避免对原因的追求牵涉到人的心理
- 应围绕问题本身，避免推卸责任
- 注意层和层间的相关性
- 注意现象只记录事实
- 分析要充分
- 对分析的结果进行确认---三现原则

案例分享:5WHY 案例分享

四、5WHY 深层次运用

1、5WHY 的几种类型

- 单因分析
- 双因素分析

课堂演练：双因素 5WHY 分析法

- 三因素分析

课堂演练：三因素 5WHY 分析法 双/三因素表

2、5WHY 与 PDCA 循环之关联

课堂演练：5WHY 与 PDCA

3、5WHY与因果链 因果链图

总结，答疑