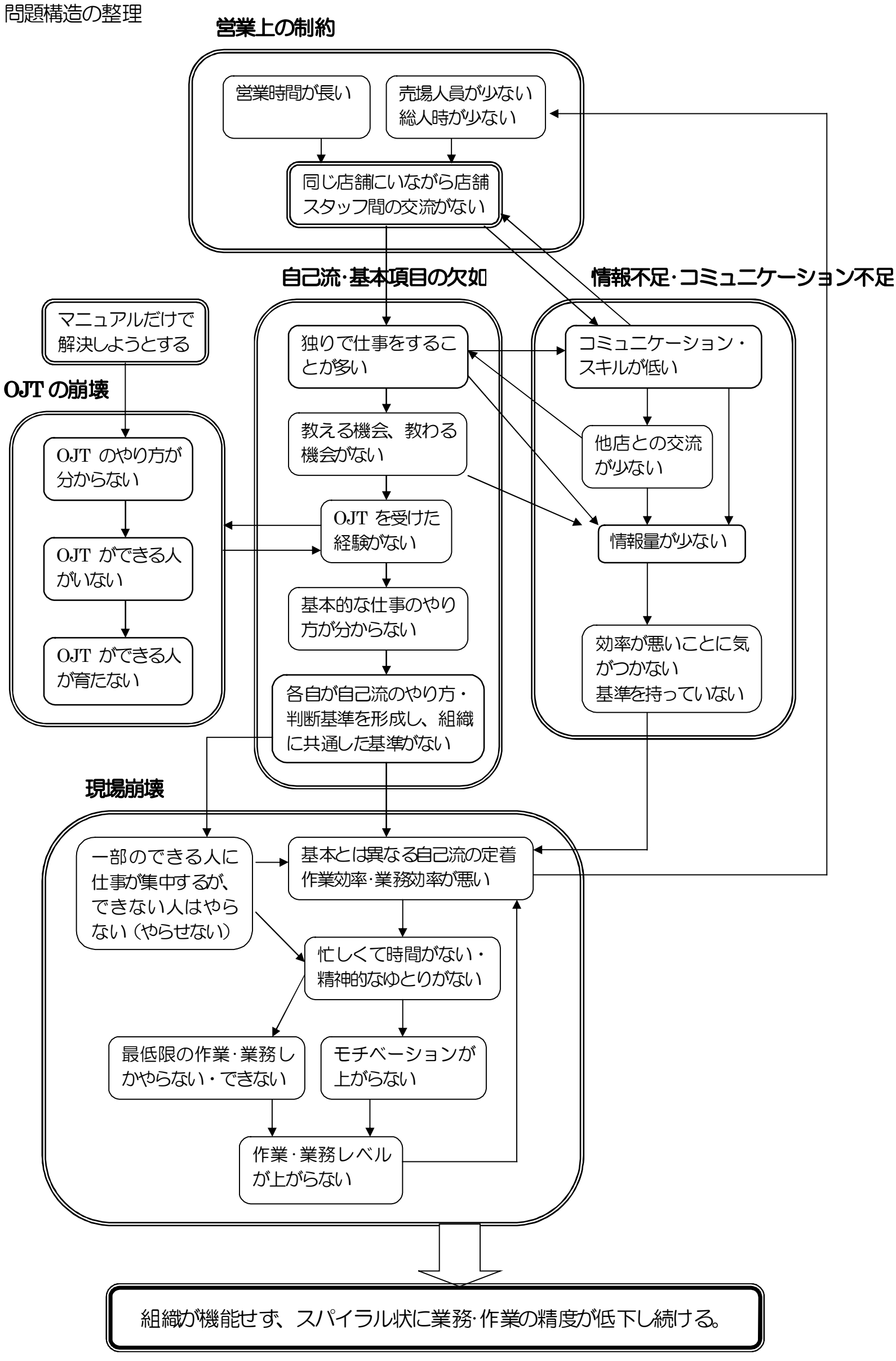
図表　問題構造の整理


営業上の制約
営業時間が長い
売場人員が少ない
総人時が少ない
同じ店舗にいながら店舗
スタッフ間の交流がない
自己流･基本項目の欠如
情報不足･コミュニケーション不足
マニュアルだけで
解決しようとする
OJT の崩壊
OJT のやり方が
分からない
OJT ができる人
がいない
OJT ができる人
が育たない
独りで仕事をすること
とが多い
教える機会、教わる
機会がない
OJT を受けた
経験がない
基本的な仕事のやり
方が分からない
各自が自己流のやり方・
判断基準を形成し、組織
に共通した基準がない
コミュニケーション・
スキルが低い
他店との交流
が少ない
情報量が少ない
効率が悪いことに気
がつかない
基準を持っていない
現場崩壊
一部のできる人に
仕事が集中するが、
できない人はやら
ない（やらせない）
基本とは異なる自己流の定着
作業効率･業務効率が悪い
忙しくて時間がない・
精神的なゆとりがない
最低限の作業･業務し
かやらない・できない
モチベーションが
上がらない
作業･業務レベル
が上がらない
組織が機能せず、スパイラル状に業務･作業の精度が低下し続ける。