

# KT Frontline

## 1 把握

1. どのような問題が起きているか？ それぞれの問題を分けて記載しましょう。
2. それぞれの問題がユーザーに与える影響はどれくらいか？
3. 最初に解決すべき問題はどれか？
4. どのような対象/サービス/機能に問題が起きているか？
5. 対象のあるべき姿はどのような状態か？
6. 対象は、実際にどのような状態か？ (差異)

Question 4 + Question 6 = 差異 ステートメント

## 2 明細化

	IS (起きた事実)	IS NOT (起きてもよさそうなのに起きていない事実)
WHAT	何(対象/サービス/機能)に差異が起きているか？	同じような対象/サービス/機能で、起きてもよさそうなのに起きていないものは何か？
	その差異は具体的に何か？	起きてもよさそうなのに起きていない他の差異は何か？
WHERE	どこの場所で起きているか？	起きてもよさそうなのに、起きていない場所はどこか？
WHEN	最初に差異をみつけたのはいつか？	最後にうまくいったのはいつか？
	どのタイミングで問題は起きているか？	うまくいった最後のタイミングはいつか？
OTHER	対象の数、差異のサイズ、差異の数、およびそれらの傾向	...

# KT Frontline

## 3 原因の想定

何がこの差異を引き起こしたのか？

考える事柄:

- インプット, 機能, 環境的な要素
- 問題が起きる前の変化
- 他の専門家の意見

議論しないで書き出しましょう！

## 4 想定原因のテスト

ISとIS NOTを矛盾なく説明できるか？:

*“もし、この原因がこの問題の原因だとすると、ISで起きてIS NOTで起きないか？”*

説明が見つからない原因は消去しましょう, 最も説明が妥当な可能性の高い想定原因を1つ選びましょう。

## 5 原因の確定

どのように、安全に原因を確定できるか？

以下の観点で見てください:

- 理論的な視点
- 観察

トライアンドエラーは良くないです。

気づきはすべて記載しましょう。