LOG BOOK · TÀI LIỆU KHÁI NIỆM · TOYOTA 8 BƯỚC

5W1H

Sáu câu hỏi để mô tả vấn đề đủ ý trước khi tìm nguyên nhân.

KHÁI NIỆM

5W1H là gì

Là gì

Sáu câu hỏi: What, When, Where, Who, How much và Why, giúp mô tả vấn đề đầy đủ.

Để làm gì

Buộc người nhóm cùng hiểu một vấn đề, tránh mô tả chung chung.

Lưu ý Why

Ở bước 1 chưa trả lời Why. Câu này để dành cho bước 4, khi đã có bằng chứng.

CÁCH LÀM

Sáu câu hỏi và cách trả lời

1. **What: cái gì**
   Chỉ số nào, thay đổi từ bao nhiêu sang bao nhiêu.

2. **When: khi nào**
   Bắt đầu từ lúc nào, kéo dài bao lâu, còn đang diễn ra không.

3. **Where: ở đâu**
   Phạm vi nào bị ảnh hưởng, phạm vi nào bình thường.

4. **Who: ai**
   Ai chịu ảnh hưởng, ai đang xử lý.

5. **How much: bao nhiêu**
   Mức độ và thiệt hại, càng bằng số càng tốt.

6. **Why: vì sao**
   Chưa trả lời ở bước 1, chỉ ghi giả thuyết nếu có.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Mô tả vấn đề autocall bằng 5W1H

Câu hỏi	Mô tả
What	Tỷ lệ kết nối cuộc gọi tự động giảm từ 95% xuống 82%.
When	Bắt đầu từ tuần 7, giảm dần đến tuần 10, chưa phục hồi.
Where	Toàn bộ chiến dịch gọi ra; chưa tách theo nhà mạng.
Who	Bộ phận vận hành chiến dịch và khách hàng nhận cuộc gọi.
How much	Giảm 13 điểm, thêm khoảng 1.300 cuộc gọi không kết nối trên mỗi 10.000.
Why	Chưa trả lời. Để bước 4 kiểm chứng.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Mơ hồ và 5W1H

Mô tả mơ hồ: Hệ thống gọi dạo này kém.	**5W1H:** Tỷ lệ kết nối giảm từ 95% xuống 82% từ tuần 7.
Mô tả mơ hồ: Khách phàn nàn nhiều.	**5W1H:** Khiếu nại về cuộc gọi tăng từ 2% lên 5% trong 4 tuần.
Mô tả mơ hồ: Chắc là lỗi nhà mạng.	**5W1H:** Chưa biết nguyên nhân; ghi là giả thuyết, kiểm chứng ở bước 4.

KIỂM TRA

Bốn tiêu chí của một mô tả tốt

Cụ thể

Nêu đúng chỉ số và phạm vi, không dùng từ chung chung.

Đo được

Có con số trước và sau, đo bằng cùng một cách.

Có mốc thời gian

Biết bắt đầu khi nào và còn kéo dài không.

Không chứa giải pháp

Mô tả vấn đề, không viết sẵn việc cần làm.

HIỂU SAI THƯỜNG GẶP

Ba hiểu sai khi dùng 5W1H

Hiểu sai: Phải trả lời đủ Why ngay.	**Thực tế:** Why cần bằng chứng; trả lời sớm dễ chốt nhầm nguyên nhân.
Hiểu sai: Điền cho đủ sáu ô là xong.	**Thực tế:** Chất lượng ở dữ liệu trong từng ô, không ở số ô đã điền.
Hiểu sai: Mô tả vấn đề bằng giải pháp: cần mua thêm đầu số.	**Thực tế:** Giải pháp không phải vấn đề; vấn đề là tỷ lệ kết nối giảm.

TRONG PHƯƠNG PHÁP 8 BƯỚC

Công cụ này nằm ở đâu

PLAN · bước 1–5					DO · 6	CHECK · 7	ACT · 8
1 Làm rõ	2 Chia nhỏ	3 Mục tiêu	4 Nguyên nhân	5 Đối sách	6 Triển khai	7 Đánh giá	8 Củng cố

Ở bước 1, 5W1H là khung để cả nhóm cùng mô tả một vấn đề bằng dữ liệu. Câu Why được chuyển sang bước 4.

Xem công cụ này trong từng bước: Toyota 8 bước giải quyết vấn đề

TÓM TẮT

Ba điều cần nhớ

1

Sáu câu, năm câu trả lời ngay

What, When, Where, Who, How much trả lời ở bước 1.

2

Why để sau

Chỉ trả lời khi đã có bằng chứng.

3

Mô tả không chứa giải pháp

Tách vấn đề khỏi việc cần làm.