LOG BOOK · TÀI LIỆU KHÁI NIỆM · TOYOTA 8 BƯỚC

Cây logic và MECE

Chia một vấn đề lớn thành các nhánh không trùng, không sót để tìm đúng chỗ cần xử lý.

KHÁI NIỆM

MECE là gì

Không trùng

Mỗi phần tử chỉ thuộc đúng một nhánh, không đếm hai lần.

Không sót

Các nhánh cộng lại phủ hết vấn đề, không bỏ ngoài nhánh nào.

Cách kiểm tra

Tự hỏi: có phần tử nào ở hai nhánh không, và có phần tử nào không nhánh nào chứa không.

CÁCH LÀM

Bốn bước dựng cây logic

1 Đặt vấn đề ở gốc
Viết thành một chỉ số đo được, ví dụ tỷ lệ kết nối giảm 13 điểm.

2 Chọn một trục chia
Chia theo một tiêu chí duy nhất: nhà mạng, khung giờ, loại chiến dịch.

3 Kiểm tra MECE
Cộng các nhánh lại có bằng gốc không; có nhánh nào chồng nhau không.

4 Chia tiếp nhánh lớn
Chỉ đào sâu nhánh có đóng góp lớn, dừng khi đủ để hành động.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Chia theo nhà mạng

Tỷ lệ kết nối giảm 13 điểm

Nhà mạng A	Đóng góp 7 điểm
Nhà mạng B	Đóng góp 3 điểm
Nhà mạng C	Đóng góp 2 điểm
Khác	Đóng góp 1 điểm. Tổng 7+3+2+1 = 13, khớp với gốc.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Ba cách chia cho cùng một vấn đề

Theo nhà mạng

Cho thấy nhà mạng nào bị ảnh hưởng. Trục được chọn vì số liệu sẵn có.

Theo khung giờ

Phát hiện giờ cao điểm có quá tải không. Dùng khi nghi ngờ yếu tố thời gian.

Theo loại chiến dịch

Cho thấy chiến dịch nào gây tải. Dùng khi các chiến dịch khác nhau nhiều.

HIỂU SAI THƯỜNG GẶP

Bốn hiểu sai khi dựng cây

Hiểu sai: Càng nhiều nhánh càng kỹ.	**Thực tế:** Quá nhiều nhánh làm loãng; 3 đến 5 nhánh mỗi tầng là dễ quản lý.
Hiểu sai: Nhánh Khác chiếm vài chục phần trăm vẫn ổn.	**Thực tế:** Khác quá lớn là dấu hiệu trục chia chưa tốt.
Hiểu sai: Trộn nhiều trục trong một tầng.	**Thực tế:** Mỗi tầng một trục, nếu không sẽ trùng và sót.
Hiểu sai: Cây logic là sơ đồ tổ chức.	**Thực tế:** Cây logic chia vấn đề, không chia người hay phòng ban.

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 2, cây logic chia vấn đề đã làm rõ thành các nhánh nhỏ. Sau đó Pareto cho biết nhánh nào đóng góp nhiều nhất.

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

TÓM TẮT

Ba điều cần nhớ

1

Không trùng, không sót

Hai điều kiện để nhánh đáng tin.

2

Một trục mỗi tầng

Chọn trục có dữ liệu và có ý nghĩa hành động.

3

Kiểm tra bằng phép cộng

Các nhánh cộng lại phải khớp với gốc.