

5W2H分析法

讲师：吴宏博

武汉精测电子集团股份有限公司

前言

- 提出疑问对于发现问题和解决问题是极其重要的。
- 创造力高的人，都具有善于提问题的能力，众所周知，提出一个好的问题，就意味着问题解决了一半。

阻碍提问的因素

- 一是怕提问多，被别人看成什么也不懂的傻瓜；
- 二是随着年龄和知识的增长，提问欲望渐渐淡薄。
- 如果提问得不到答复和鼓励，反而遭人讥讽，结果在潜意识中就形成了这种看法：好提问、好挑毛病的人是扰乱别人的讨厌鬼，最好紧闭嘴唇，不看、不闻、不问，但是这恰恰阻碍了人的创造性的发挥。

5w2H的定义

- **5w2H分析法**又叫七何分析法，5w2H法是第二世界大战中美国陆军兵器修理部首创。
- 简单、方便，易于理解、使用，富有启发意义，广泛用于企业管理和技术活动，对于决策和执行性的活动措施也非常有帮助，也有助于弥补考虑问题的疏漏。

5w2H的由来

如图：发明者用五个以W开头的英语单词和两个以H开头的英语单词进行设问。发现解决问题的线索，寻找出创新和发明新项目的思路，更进一步进行设计构思，从而搞出新的发明项目，这就叫做5w2H法。



5w2H

5W分别是：

- 1) **Why**：为什么？为什么要这么做？理由何在？原因是什么？
- 2) **What**：是什么？目的是什么？做什么工作？
- 3) **Where**：何处？在哪里做？从哪里入手？
- 4) **When**：何时？什么时间完成？什么时机最适宜？
- 5) **Who**：谁？由谁来承担？谁来完成？谁负责？

2H分别是：

- 1) **How**：怎么做？如何提高效率？如何实施？方法怎样？
- 2) **How much**：多少？做到什么程度？数量如何？质量水平如何？费用产出如何？

5w2H法的应用程序

W: why 为什么做？目的是什么？

- **扩展含义：为什么要做；是否可省去？**
为什么要这样做；是否有其他方法更简单？
为什么出现这样的结果；
这样干的必要性是什么？
- **举例描述：**
- **1、（质量改善会议）为了今后生产中少犯同样的错误；**
- **2、（仓库购买叉车）为了操作方便、降低工人体力劳动；**

W: what 什么问题？做什么工作内容？

- **扩展含义：什么事？要做什么；
要准备什么；需要协助什么；
要预防什么；**
- **举例描述：**
- **1、面膜袋虚封**
- **2、每周六例会，各部门做好工作总结的准备**

W: when 什么时间做，什么时间完成？

- **扩展含义：什么时间开始；
什么时间结束；
什么时间是关键节点；
什么时间；**
- **举例描述：**
- **1、每周工作总结周五下班前发送；
2、每周例会12:30开始**

W: where 在哪做？从何处开始做？

- **扩展含义：在什么地方做；
协助的工作在什么地方做；
从何处开始做；
到何处结束；**
- **举例描述：**
- **1、(问题点)在制袋1#机；**
- **2、(5S检查)印刷车间开始到制袋车间结束；**

W: who 由谁来做？由谁来监督？

- 扩展含义：由谁来做；是一个人还是一个组织；
由谁来主管；
由谁来监督；
由谁来协助；
- 举例描述：
- 1、（质量会议）陈伟负责主持及召开；
2、生产通知单由任勇强负责审核。

H: how

怎么做？过程怎么控制？

- 扩展含义：工作的流程和方法是什么；
过程如何监控；
如何保证满足PDCA循环；
- 举例描述：
- 1、说给他听，做给他看，让他试着做；不断的去确认其工作质量；改进其不足

5w2H的运用

- 1 用于品质管理(8D, 异常处理单, 客户投诉)
- 2 用于设计开发创新
- 3 用于工作任务的分配
- 4 用于工作的汇报 (MAIL, 报告 ...etc.)

1 用于品质管理(8D, 异常处理单, 客户投诉...)

● 针对问题的描述，要有针对性的调查及叙述。即：

W h a t : 何事———发生了什么？有什么问题？

W h e r e : 何处———在什么地方发生的？

W h e n : 何时———什么时间发生的？

W h o : 何人———是谁做的？是谁负责的？

H o w m a n y : 不良多少？比率是多少？

H o w m u c h : 成本多少？

W h y : 为何———为什么会产生这样的原因？

2 用于设计开发与革新

在设计革新之初，我们就应考量以下问题：

- 为什么需要设计开发/革新？(why)
- 开发/革新的对象是什么？(what)
- 从什么地方着手？或预计产品要销往什么地方？(where)
- 什么人来承担开发/革新的人物？(who)
- 什么时候完成？(when)
- 怎样实施？(How)
- 达到怎样的水准？(How much)

2 用于设计开发与革新

案例：『企划书』

1. 计划名称：(What)

计划编号：

产品名称：(What)

产品编号：

提案人：(Who)

所属单位：

单位主管：(Who)

2. 预估市场需求：(Why) (How much)

3. 交期重点时程：(When)

样品提供：(When)

试产开始：(When)

4. 产品简述 (怎样规格、产品特色、产品架构与外观)
(What) (How much)

5. 技术设计要求：(How much)

6. 制造假设：

3 用于工作任务的分发

- **5W2H思路**可以从这7个方面先**计划**或**规定**好，少走弯路！
- **WHAT**---什么事？要做什么？
- **WHO**---由谁来执行，谁来负责？
- **WHEN**---什么时候开始？什么时候结束？什么时候检查？
- **WHERE**---在哪里干？哪里开始？哪里结束
- **WHY**---这样干的必要性是什么？有没有更好的办法？告诉下级事情的重要性，可以使他更负责任或受到激励！

3 用于工作任务的分发

- HOW---有时候，如果是新任务或是新下属，他可能还不知道该怎么干，您还要告诉他。对程序和方法有些交代，保证一般情况下他能独立完成，不要让他象“癞蛤蟆”，戳一下跳一下；或者边干边请示，那就效率很低了。
- HOW MUCH---做多少？做到什么程度为好？有时您也要告诉下级，做少了不利于任务的完成，做多了又浪费。



案例

- 例题：“张小姐，请你将这份调查报告复印2份，于下班前送到总经理室交给总经理；请注意复印的质量，总经理要带给客户参考。”

WHO（执行者）-----

WHAT（做什么）-----

HOW（怎么做）-----

WHEN（时间）-----

WHERE（地点）-----

HOW MANY（工作量）-----

WHY（为什么）-----

讨论：请一位学员根据我们所说的5W2H方法将该案例进行划分，体会该方法所传递的重点。



案例（参考答案）

- WHO（执行者）-----张小姐
- WHAT（做什么）-----复印调查报告
- HOW（怎么做）-----复印品质好的副本
- WHEN（时间）-----下班前
- WHERE（地点）-----总经理室
- HOW MANY（工作量）-----2份
- WHY（为什么）-----要给客户做参考

4 用于工作汇报(Mail, 专案告…)

- 我们平常的工作汇报如MAIL，专案报告也应该充分利用5W2H思维，既能节约写报告的时间又能节约看报告的时间；
- 第一次就作好！

4 用于工作汇报(Mail, 专案告…)

请看MAIL示例:

- XX: (Who)
- 你好!
- 面膜袋有不良, 速通知厂家来返工 。 (What)
- XXX 2005-08-11

Questions:

- Where? 问题哪里发生的?
- When? 问题什么时候发生的?
- Why ? 为什么会发生这个问题?
- How ? 问题怎样发生的 ?
- How Much? 不良数多少 ? 比例为多少?

总结

- 做任何工作都应该从5W2H来思考，才有助于我们的思路的条理化，杜绝盲目性。



武汉精测电子集团股份有限公司
WUHAN JINGCE ELECTRONIC GROUP CO.,LTD.

感谢聆听

Thank
you

武汉精测电子集团股份有限公司

成就客户 求实创新 精益求精 齐心共赢