

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ～Y's ラーニングからのご案内～

<http://yslearning.com/>

yy

ごあいさつ

皆さま、こんにちは。Y's ラーニングの浮島です。

暑さとワールドカップにやられて寝不足の日々の方も多いこのごろ

... でしょうか。

先日は、息子の小さな「オーッ」という声にふと目覚めたら、遠藤の

ゴールが決まっていました。もちろん、そのまま起きていましたとも！

ツイッターのつぶやきが次々と重なって行くのが、なんとなく

うれしい朝でしたね。

さて、今回のご案内もぜひお目通してください。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

【本号の内容】

1. Y's 主催 公開コースご案内
2. 「要約塾」開催します！
3. 田中晴美「おばあの知恵袋」
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」

---

::\*

1. Y's 主催 公開コースご案内

::\*

【近日開催！】Y's の公開講座のご案内です

7月 は初心に帰ろう！シリーズです

《初心その1 要約力》7月27日（火）10:00～17:00

《初心その2 報連相》7月30日（金）13:00～17:00

詳細はぜひ以下からご確認ください。

<http://yslearning.com/ysseminar/>



## 【研修紹介】「要約力」

---

ご好評をいただいております、「要約力」  
なんだかあたりまえで、どこにでもありそうなのになかった研修。  
「要約力」が仕事のさまざまなシーンを助けます。  
研修では、「要約とは何か」→「なぜ必要なのか」→「どうやって身につけるのか」  
という流れでご紹介をしています。

### ●ポイントの実践訓練

とにかく、とにかくいろいろな方法で練習してみましょう。  
研修一日で身に着くわけではありません。  
研修は「これから勉強するぞー」と決意していただくきっかけ作り。  
なんだか楽しいかも.. と思える方法がみつかったらこっちのもの  
あれこれやりますので、楽しみにお越しください。

目次はこちら。

1. 要約力が示すもの
  - 1) 要約力は何に役立つのか
  - 2) どうすれば要約はうまくいく？
  - 3) 要約のステップ
2. 要約練習
  - 1) 小手調べ（あなたの要約力チェック）
  - 2) 文書で訓練
  - 3) 映像で訓練
  - 4) 音声で訓練
3. 継続の重要性

::\*

### 2. 「要約塾」はじめます！

::\*

前日も予告しました「要約塾」のご案内です！

リアルとバーチャルをミキシングした「要約塾」を開始します。

1. 自分自身のスキルアップを望む方
  2. 社内のベーシック研修のネタにお悩みの方
  3. 新入社員や内定者研修をリーズナブルにとお考えの方
- ぜひ、ご参加ください。

夜間などに 2 時間程度の定期的なリアル研修（2 か月に 1 回程度）

Web 会議室を使用した宿題や公開添削を行うバーチャルコミュニケーション

(宿題は2週間に1回程度)

この組み合わせで参加費用は月額1万円!

より楽しく、より参加しやすく、よりリーズナブルな研修を目指します。

第一回のリアルコースを兼ねて、ご説明会を8月11日に開催します。

この日はもちろん、ご参加ご自由、無料です。(説明会ですから)

内容詳細、お申し込みはこちら。

<http://yslearning.com/要約力をつけよう/>

★\*\*★

3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.1

★\*\*★

「おばあの知恵袋」を担当する、サン電通エンジニアリング株式会社の田中晴美です。

皆さんこのような経験はありませんか?

『この程度のことは”報告”することもないだろうと勝手に思い込んで、”報告”をしなかった。』

『こんな”悪い報告”をしたら、上司・先輩に叱られるからだまっておこう』

『この程度の問題だったら、一人で解決しよう』

実はこの思い込みが後々、関係者の不信を抱いたり、思わぬクレームにつながったりします。

2000年に三菱自動車工業がユーザから寄せられた大量のクレーム関連書類を隠したうえ、国土交通省に対しても虚偽の報告をしていたことが発覚した事件がありました。

このクレーム隠しを行ったのは、品質保証部であったといわれています。当時の社長はこのことを知らされてなく、記者会見の席上で真実を追究された部下たちがリコール隠しを認めるとう事態になったわけです。つまり“悪い報告”は社長にされていなかったということです。

この事件で三菱自動車工業は今まで培ってきた”信頼”全てを失ってしまい、業務を縮小せざる得ない状況に陥ってしまいました。それではなぜこのような事件が起きてしまったのでしょうか?

ミスを犯したり、都合の悪い出来事がおきたりした場合、報告をしない理由として、「怒られたくない」「責任をとらされたくない」「自分の評価を下げたくない」「報告するほどの問題ではない」「自分で問題を解決できる」ということが

挙げられます。

それではどうしたら防げるでしょう？

報告の時に大事なことは、「悪い情報」「ミスを犯した」ときほど、とにかく“すぐに伝える”ということ。

そして、“ウソをついたり、ごまかしたりしない”決して一人で解決”しようなんて思わないでください。

自分の力でどうにか乗り切ろうとしても限界はあります。

最悪の事態に発展する前に、状況を正直に報告して、今後の対策の指示を仰ぐことが大切です。

『報告』はビジネスマンの『義務』だからです。

### 【ビジネスマナークイズ】

#### Q2 仕事上の失敗を処理する

あなたはお客さまとの対応でミスをしてしまいました。処理は急を要しますが、ミス自体はたいした問題ではないと思われます。

このときの対処のしかたとしては、どれが適切でしょうか？

- (1) すぐに自分で処理をすませ、あとで上司に報告する。
- (2) すぐに自分でアクションを起こし、上司にはその過程で一報を入れる。
- (3) すぐに上司に報告して判断を仰ぎ、その指示に従って処理する。

★\*\*★

#### 4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.1

★\*\*★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。

ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。

ここでは「要約が！」とか「ロジカルシンキングが..」などと限定せずにあれこれ拾っていきこうと思っています。

### 【何が要約を妨げる？その2】

前回は、「思い込みの魔の手にはまらないよう、『時には』気をつけましょう」というお話をしました。

ものごとをわかりやすく要約する作業の妨げになる「心理」は何か..

それは「思い込み」なんだということです。

でも、自分で考える内容をいちいち疑うなんて、なかなかできることではありません。

だいたい、気付きませんよね。だからこそ「思い込み」っていうんですから。

さて、どうしようか。

「時には気をつける」っていつ気をつけるんだ？

少し、「思い込み」を誘う心理を知っておきましょう。

人は「知る」ことにより「気づき」を得るんです。

知らなければ通り過ぎてしまうことも、知っていれば立ち止まれる

ということですね。

知っておきたい「思い込み」の種類

#### 1. 一部だけみて全体を推測

「ごきぶりが1匹いたら30匹いる」っていうアレです。

誰も数えていないけど、そのぐらいはいるんじゃないか.. ってほら、

「思い込み」

「一を聞いて十を知る」といいますが、一を聞いて十を知ったつもりになっ  
てはいけません。

#### 2. ステレオタイプ

「ステレオタイプ」というのは類型化のことです。

よく言いますよね、「いまどきの女子高校生は..」なんて。

本当は女子高校生にだっていろいろな人がいることはわかっているんです。

「くくる」ことで安心したいという心理らしいですが、こう言われてみれば  
危険なものの見方だとわかりますよね。

#### 3. 経験は思い込みの母

実は私、かつて煙草を吸っていました。そのころ、よく言われました。

「飛行機の中辛いよね」とか、「会議が長引くとイライラしない？」とか..  
皆、煙草を吸う仲間の「自分の経験」なんです。

でも、私はそんなことなかったんですよ。で、気付きました。

「自分はそうでも、人はそうじゃない」こともあるんだって。

もちろん、もっといろいろありますが、思い込みや先入観に気づけば、

「要約」の精度はもっと上がるんです。

一々立ち止まってはられないけど、時には立ち止まる。

「あれ？ほんとう？それ」と疑ってみる。

大切です。

〇。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's のスタッフが  
名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。

あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。

ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→ E-mail : [info@yslearning.com](mailto:info@yslearning.com)

→ Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/inquiry/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、

お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、

旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

〇。

2010.6.15 号

### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (3)

自分で勝手にミスの重要度を判断するのはとても危険なことです。

ことに顧客対応など、感情が絡むようなミスを自分だけの判断で処理した場合、相手の感情を害して大きなトラブルに発展してしまうこともあります。

事務手続きや書類上のミスなど、正誤が明らかなミスであれば、(1)や(2)の処置のしかたでもかまわない場合もあります。

しかし相手がいる種類のミスでは、その内容や程度にかかわらずできるだけ早く上司に報告し、のように処理をすべきかについて指示を受けるようにしましょう。報告と同時に、素直な気持ちで謝ることも忘れずに。

### 《ワンポイント!》

上司に報告する場合、上司が状況を的確に判断できるよう、正確かつ具体的に説明しなければなりません。

その際、5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)に基づいて、整理しながら報告しましょう。