

<%名前(姓)%>様

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。

田中さん連載の「ヒューマンエラー」、皆さんもお読みになって  
「あー、そうそう、この前もお皿割っちゃって..」なんて思った方  
いらっしゃいませんか？

私も先日やっちゃいました。なんとコンディショナーで二日間も  
髪を洗っていたんです。「泡たないなあ」なんて思いながら..

シャンプーとコンディショナーはキャップの色が違います。  
ユニバーサルデザインなんですから、シャンプーには目印のキザミも  
入っているのに.. なぜ間違うかなあ..

原因は置き場。いつも左側にシャンプー、右にコンディショナーなので  
思いこんでいたんですねー。これが逆に置かれていただけ。  
二日も気づかないなんて... やれやれ。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

【本号の内容】

1. 予告！「恒例！Y's セミナーは 11 月に開催します」
2. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ 2
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：「音声表現」は奥深い 2
4. Y's の研修目次紹介 「できる SV の条件！チームマネジメント講座」

---

::\*::

1. 予告！「恒例！Y's セミナーは 11 月に開催します」



わかりやすくいうと・・・・・・・・

安全に作業する方法を「知っていた・できた、ケガをしないように作業するつもりだった」が行動に活かせなかった人的な失敗を「ヒューマンエラー」といいます。

知っているのに、できるのに、実践が伴わない「知行不一致」になってしまっているということです。

それでは、「人が原因で意図した結果にならない」とは・・・・・・・・

勘違い、うっかりミス、見間違い、違反、思い込み、やり忘れ などがあります。

誰でも、私生活や工作中に、失敗をした経験をもっています。

「ミスをしないようにしよう！」と想着いても、いろいろな原因によって、ついミスをしてしまいやすいということです。

ここで質問

「ヒューマンエラーをなくす、エラーを『0』にできると思いますか？」

人間は必ずエラーを起こす生物です。

なぜかという「人間の特性」だからです。

だから、ヒューマンエラーと共存することが重要となってきます。

ミスをするのは『悪』ではなく、人間の弱い特性だと心得たいです。

今回は、ヒューマンエラーがまねいた事故事例についてです。

### 【ビジネスマナークイズ】

#### Q8 遅刻した際の入室

通勤途中に事故で電車が止まってしまい、遅刻しそうなのでその場から上司に電話を入れました。

始業時間を過ぎてオフィスに到着したとき、どのような行動をとるべきでしょうか？

- (1) ほかの人の仕事の邪魔にならないように静かに席に着き、すぐに仕事をはじめる。
- (2) 自分の席の周りの人にだけ目立たない程度にあいさつをして席に着く。
- (3) 周りの人にあいさつをし、上司に報告してから席に着く。

★\*\*★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.8

★\*\*★

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。

### 【「音声表現」は奥深い2】

音声表現について、今回はお約束した前回の質問へのお答えです。

電話対応の研修でよく聞かれること

1. 声が低いので聞こえにくいのではないかと心配です。大丈夫ですか。

男性からのご質問が多いですね。でも私も声はかなり低いんですが..  
確かに高いトーンの声の方が、「電話」では伝わりやすい。  
ただ、今の電話機性能で、声が低いから聴き取れなかったなどということは、  
まずありません。

「聴き取りにくさ」には別の原因があります。

例えば、「開口」。口をしっかりとあけてハキハキと話していなければ  
聴き取りにくくてあたりまえ。

低い声を気にするより、しっかりと口を開けて、きちんと話すことを  
こころがけましょう。

2. 滑舌が悪いのですが、どうしたらいいでしょう。

これも「聴き取りにくさ」の原因の一つですね。

さて、どんな音が苦手ですか？

「竹がきに竹たてかけたのは、竹たてかけたかったから竹たてかけたのだ」

さあ、言えましたか？

早口で言う必要はないですよ。

「たけ」が「たて」になっちゃった方、あわてないでください。

もう一度ゆっくり言ってみてくださいね。

苦手な発音には特徴があります。「TAKE」のように「T」「K」といった  
破裂音は舌をたくさん動かさなくてはなりません。

だから、発音しづらいそうです。

また、人により「タ行は大丈夫だけど、カ行が苦手」など、舌の動かし方  
にもくせがあります。カ行が苦手な方は「東京特許許可局局長」なんて  
いう言葉で囁んじゃうわけです。

私たちの目的は「滑舌を良くすること」ではなく、「電話を通じてきちんと  
音声伝わること」です。

苦手意識が高じて、同じ言葉でいつも緊張してしまわないように、苦手な発音は「ゆっくり」話してみましよう。

### 3. 口ぐせはどうやって直すのでしょうか。

これは、原因によりますよね。  
単なる「クセ」なら、気付くだけで直すことも多いです。  
自分の話している音声を聞くことをお勧めします。

スキル不足で言い淀むなどということもあります。  
対策は言うまでもありませんね。

語尾あげなどのクセは、ビジネス感の欠如のたまもの。  
気を引き締めて仕事モードになってみましよう。

### 4. 早口は直せますか。

もちろん！早く話せる人はゆっくり話せます。  
ご本人の意識や気づきの問題であることも多いですね。  
早く話せば、平均対応時間が短くなる！.. なんてことはありませんから。  
あせらず、適切なスピードで話しましよう。

### 5. 方言は構わないのでしょうか。

私は個人的にはある程度のイントネーションは構わないと思っています。  
今はテレビなどのおかげで、標準語がいきわたっているので、  
気にされる方もほんとうに語尾などの些細な部分であることが多いからです。

もちろん、独特の言葉は「つい」使わないよう気をつけましよう。  
例えば、「ゴミを投げる」とか「傘をかぶる」とか...  
これは、専門用語を使わないよう気をつけることと一緒にすよね。

---

## ◆ 4. Y's の研修目次紹介 「できる SV の条件！チームマネジメント講座」 ◆

---

さて、今回は 11 月 17 日に開催が決定した「リックテレコム実践講座」で実施するコースをご紹介します！！

- センターの運営において、SV の役割はさまざまありますが、まずは SV が元気であることが第一条件！です。

このコースでは、SVの役割を再認識して、キーパーソンとしてセンターの業務を管理し、人材育成を担うSVのスタッフィング技術と自己管理術を学ぼうという欲張りコース。

さまざまなセンターの方の集まる公開コースのメリットをぞんぶんに活かすディスカッションベースの研修です

目次はこちら。

1. オリエンテーション  
コースの目的、概要、自己紹介
2. 役割理解
  - 1) コンタクトセンターの役割
  - 2) スーパーバイザーの役割  
【ワークショップ：役割の洗い出し】
3. チームマネジメントのコツ
  - 1) グループダイナミクスとは  
【ゲーム：チームビルディング】
  - 2) リーダーに求められること  
【ゲーム：あなたは良いリーダー？】
  - 3) 健康な組織とは  
【ワークショップ：組織診断】
  - 4) 今のチームの姿は？
  - 5) 報連相を見直そう
  - 6) 組織を活性化するミーティング  
【ワークショップ：ワールドカフェ】
4. セルフエステームの効果
  - 1) セルフエステームとは  
<いきいきと働くSVになる>
  - 2) メッセージを受け取る
  - 3) メッセージを伝える  
<コミュニケーションはインセンティブ>  
【ワークショップ：コミュニケーション】
5. 行動計画の策定
  - 1) レベル別「報連相」を使いこなそう
  - 2) 時間を操ろう
  - 3) 行動計画を作ろう  
【ワークショップ：行動計画を立てる】

正式なご案内はまた次号にて.. ご期待ください。

他の研修のお問い合わせはこちら

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

○。

「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。

○。

2010.9.30 号

#### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (3)

会社に遅刻しないことは基本ですが、急用や事故などでやむを得ない場合があります。

遅れることがわかったら、できるだけ早く上司に電話（電車やバスの車内からならメール）で伝えましょう。

入社したら、まず上司に報告をすませます。職場の人にも「ご迷惑をおかけしました」と、仕事の邪魔にならない程度の声量で言葉をかけるのがマナーです。

客先への立ち寄りなど、事前に予定がわかっているときは、その時点で上司に事情を伝えて許可を得ます。

前日に再度、「明日の出勤は○時ごろになりますので、よろしく願いします」と伝えておくのがいいでしょう。

早退や休む場合も同様の配慮（上司への早期伝達と許可の取得、周りの人へのあいさつ）が必要です。