

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。

先日、仙台に行きました。郊外はトウカエデが赤く色づき美しいです。
朝晩の寒暖の差は紅葉を鮮やかにすると聞きました。

関東はいまだまばらに暑い日が出現します。
なんだか風邪をひいたという話が多いのはこの寒暖の差のせいでしょうか。
いつまでも暑かったり寒い日が混ざったりするのは体調によくないだけで
紅葉には関係しないようですよねえ。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 「恒例！Y's セミナー」のご案内
2. 「リックテレコム実践研修講座」は11月17日に担当します！
3. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ3
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：怪しい敬語
5. Y's の研修目次紹介 「ビジネスマナー基礎」

::*::

1. 「恒例！Y's セミナー」のご案内

::*::

Y's セミナー、次回は11月！と前回予告しましたが、すみません、
12月に開催します。

12月1日（水）と12月3日（金）です。

テーマは予告通り、「文章力」と「ヒューマンエラー防止」

《12月1日(水)：コンタクトセンターに必要な文章力講座》

今回は、添削つき人数限定コース！！要チェックですよ。

もともと文章力はコンタクトセンターでは必要なスキルです。
対応履歴記入やFAQの文書作成には、簡潔でわかりやすい文章力が重要だからです。

最近、「文章力」が特にクローズアップされてきている理由には
メール対応やツイッター対応の増加があります。

要約力やスピードの問題も含め、「良い文章の条件」を知る講座です。

《12月3日(金)：コンタクトセンター・ヒューマンエラー防止セミナー》

「コンタクトセンター」のヒューマンエラー防止！希少な講座です！！

ヒューマンエラー防止の考え方を徹底的に追求

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。

本研修は、ヒューマンエラーの背後要因・発生過程まで検討するのが特徴です。

そのうえで、ヒューマンエラー防止のために、高度な理論と手法ではなく、

ミス防止のための仕組みとしかけを徹底的に考えます。

詳細はぜひ以下からご確認ください。

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

::*

2. 「リックテレコム実践研修講座」は11月17日に担当します！

::*

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2010 の実践研修講座では

11月17日に「できるSVの条件 チームマネジメント講座」を

担当します！！こちらもぜひ！！

●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

詳細、お申込みはこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/practice/>

内容に関するご質問はこちらでも承ります。

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

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol.9

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

「おぼあの知恵袋」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。

第9回 ヒューマンエラーを防ぐ3

— だれでもエラーをする —

キーの押し間違え、システム入力ミス、鍵の閉め忘れ、社内ルール破り（業務のショートカット）、製品・商品の誤発注・誤出荷、メール・郵便・FAXの誤送付、スケジュールのダブルブッキング、マニュアルの読み間違え、チェック漏れ……

皆さんの社内で、このようなミスが数え切れないくらいあるのではないのでしょうか？

このようなちょっとしたミスが大事故につながってしまった、内外で起きた重大事故と人的原因を紹介します。

1982年 赤坂ホテルニュージャパン火災

・防災管理体制の不備、防災意識の低さ

1985年 日本航空ジャンボ機墜落事故

・メンテナンス不良、品質管理体制の不十分さ

1986年 チェルノブイル原子力発電所事故

・安全規則違反（安全文化の欠如）

1994年 名古屋、中華航空機墜落事故

・人間と機械（自動操縦装置）との不整合

1999年 横浜市立病院医療事故

・手術する患者の取り違い

2005年 みずほ証券誤発注

・システム構築のミスで、「注文取消し指示」が仕様通りに

受け付けられなかった。

J R 西日本 福知山線脱線事故

・ 運転暦 11 ヶ月で、運転技術や勤務姿勢が未熟だった

その他の事例として、システム監査学会(J S S A)から「ヒューマンエラーの事例と影響」という資料が公表されています。

内容は、情報漏洩などに影響ある「ヒューマンエラー」の事例です。

下記 URL から PDF ファイルがダウンロードできます。

<http://www.sysaudit.gr.jp/seika/humanerror.pdf>

今回は、ヒューマンエラーの原因についてです。

【ビジネスマナークイズ】 Q9 身だしなみの心得

会社の「カジュアルデー」(あるいはクールビズやウォームビズ)の身だしなみに
関して、

適切な対応は次のうちどれでしょうか？

- (1) 社外の人に対して失礼にあたらぬことを前提に考える。
- (2) 自分が流行に敏感であることを周囲にアピールする。
- (3) できるだけラフにして動きやすさを第一に考える。

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.9

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

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。

【怪しい敬語】

敬語が正しいかわからない、敬語がうまく使えない..

敬語に関する悩みもよく耳にします。

日常的に使っていると、間違っていることに気づかないこともよくある話。

かつて、IT サポートにいた私はよく「文字化けなさっているんですかあ？」

なんて、対応を耳にしました。(自分も言ったかも..)

「ああ、また『文字化け』尊敬しちゃった..」なんて、電話を切ってから気付いたりしたものです。

『コンピュータ』もよく尊敬しちゃってましたねえ。

「お使いのパソコンはややお時間が経たれているようで...」なんて。まあ、「そのパソコン古いから遅いんですよ」とストレートにはいいにくかったんでしょう。

そう、「モノ」は尊敬してもしょうがない。

「

よく「ございます」の誤用を耳にしますが、対象物の問題なんですね。

「ございます」は「ある」の丁寧語です。

ということは、

「父に連絡してほしいのですが」と言われて、「お父様でございますね」は、どう考えてもおかしい。

「これ見せてください」「こちらの茶碗でございますね」

これなら OK、となるわけです。

最近、敬語は少し「シツコイ」方向に進んでいる気がします。

お店などに行っても、電話をしても「～させていただきます！」の連呼をよく聞きます。

よく二重敬語などと称されますが、「させていただきます」は使い方によっては二重敬語ではないのですが...

必要以上にへりくだる表現で何度も同じフレーズが使われると、なんとも居心地が悪くなります。

「お父様でございますね。ではお父様にご連絡させていただきます。」

これでは、間違いのオンパレード。

「お父様ですね。ではお父様にご連絡いたします」

これで十分、敬意は示せていますよ。あとは、敬意も感情表現ですよ。

木で鼻をくくったような言い方はしないでくださいね。



5. Y's の研修目次紹介 「ビジネスマナー基礎」



Y's では、こんな「基礎の基礎」もやっています。

そろそろ、内定者研修などご検討の会社はぜひご検討ください。

目次はこちら。

1. 自己紹介
 - ・ 社会人として自己紹介ができますか？
2. 職場の常識
 - 1) 企業のコンプライアンスとは？
 - 2) セキュリティと個人情報
3. ビジネスマナー基礎
 - 1) マナーチェック
 - 2) 身だしなみチェック
 - 3) 表情・笑顔、正しい姿勢
 - 4) 挨拶、お辞儀
 - 5) 訪問と来客応対
 - 6) 敬語チェック
4. ビジネスコミュニケーション
 - 1) ビジネスコミュニケーションとは
 - 2) 信頼を得るためのスキル
 - 3) 共感するためのスキル
 - 4) 論理的になるためのスキル
5. 仕事の基本
 - 1) スケジュール管理と目標管理
 - 2) 報連相の勘どころ
 - 3) 正しい謝り方と正しい断り方
6. 考える社会人
 - ・ 考える習慣をつけよう

研修のお問い合わせはこちら

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

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。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

→ 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。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

2010.10.15 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（1）

カジュアルウェアで出勤することで会社を自由闊達で明るい雰囲気にしよう
という趣旨で導入されるようになったのが「カジュアルデー」です。

カジュアルウェアによるラフな雰囲気の境界線は、人によって解釈が
千差万別です。

そこであいまいさは残すものの、「社内外に人に失礼にあたらぬ節度のある
レベル」が、一つの目安となっています。

営業職でなくても、カジュアルデーに社外の人と仕事で接する可能性は誰にでも
あるからです。

流行や好みを追及すること自体は悪いことではありません。

しかし、それだけに終始してしまうのは自分中心の「おしゃれ」であって、
相手に不快感を与えない「身だしなみ」とは異なります。