

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。

急に寒い日があるかと思えば、季節はずれの台風。  
お天気に翻弄される日々がいまだに続いています。

皆さん、体調はいかがですか？  
今年はインフルエンザの予防注射は一度で済むようですが..  
寒さによる体調不良はもちろんインフルエンザだけではありませんよね。

お気をつけて...

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「おぼあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ 4
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：ホスピタリティの時代
5. Y's の研修目次紹介 「要約力」

---

::\*::

1. 「恒例！Y's セミナー」のご案内

::\*::

Y's セミナーは 12 月に開催します。

12 月 1 日（水）と 12 月 3 日（金）です。  
場所は大森。駅から 2 分のロケーションでご便利です。  
テーマは予告通り、「文章力」と「ヒューマンエラー防止」



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.10

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

「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10回 ヒューマンエラーを防ぐ4

— だれでもエラーをする —

ヒューマンエラーを原因と背後原因に分類し、原因をさらに分類すると6つの原因が考えられます。

《人間の特性》

1. 人間の能力（限界、〇〇にくい）
2. 錯誤（取り違い、思い込み、書き違い）
3. 失念（し忘れ）
4. 違反

《教育・仕組》

5. 技量不足
6. 知識不足（すべきことを知らない）

また、これらの背後原因として考えられるのは、トップの意識、チームワーク、管理体制、体調、意欲、注意、環境、時間 などがあります。

ここからは、一つひとつ原因を見ていきましょう。

1.人間の能力—限界、〇〇にくい

人間の能力の限界には、「視野の限界」「記憶の限界」「意識の限界」があります。

「視野の限界」

少しだけ横を向いてください。前にあるパソコンが見えますか？

確実に把握できるのは、視野角度±2度とされています。

まっすぐ前を向いてください。

あなたの隣に座っている人の服は何色でしょうか？

色を識別できるのは、左右±30度、上30度、下40度とされています。

数文字を識別できるのは、左右±10度とされています。

まっすぐ前を向いてください。

左目をつぶって左隣に座っている人の服は何色でしょうか？

網膜の構造上、片目で見ると死角があります。

いかがでしたか？

以外と自分の視野が狭かった、なんて人いませんか？

実は「見えているつもり」「見たつもり」だったんですね。

今回は、1.人間の能力ー限界、〇〇にくい の続きです。

【ビジネスマナークイズ】 Q10 会議に臨む際の事前準備  
会議に出席するときの事前準備として、適切でないのは  
次のうちどれでしょうか？

- (1) 事前に配布された資料に目を通しておく。
- (2) あらかじめ自分が発言すべき内容を決めて書き出しておく。
- (3) 会議の実施目的を把握しておく。

★\*\*★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.10

★\*\*★

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。

【ホスピタリティの時代】  
最近よく「ホスピタリティ」という言葉を耳にしませんか？

「ホスピタリティ」とは、

「感動や楽しさやうれしさを共有すること」と定義されています。

サービスの語源は「奴隷」であり、サービスは「主従関係」を示している。一方的な関係であり、その効率追求のためには、人間的要素を排除した機械化や自動化が推進される。つまりサービスは機能である。

それに対し、ホスピタリティの語源は「客人の保護」である。

顧客を「客人」とするなら、もてなすわれわれは「主人」である。

「主客同一の関係」を示し、単なる物やサービスの金銭交換にとどまらず、人間が介在することに意義を見出し、双方が感動や楽しさやうれしさを体感することができることである。

こんな説明になるのでしょうか。

日本ホスピタリティ・マネジメント学会の名誉会長である、服部勝人氏は、「ホスピタリティはサービスを土台とした、サービスの上位概念で付加価値」と説明されています。

「主客同一の関係」ってすなわち WIN-WIN、サポート業界でもかねてより大切にしてきた考え方です。

「立場の違いを認識し、理解しようとする。情報とお金の等価交換ではなく信頼し合い、共に成長していく」

かっこいい...

ホスピタリティを示す言葉はいろいろあります。

「おもいやり」「心遣い」「親切」「誠実」「おもてなし」...

私は「気働き」という言葉が好きです。だって、仕事だもの。

私たちはともすると、ものごとを「上下関係」で見たりします。

「上司と部下」「親と子」「先生と生徒」「顧客と企業」...

実は、決してどちらかが偉いのではなく、それぞれに立場があるだけ。

信頼関係が構築できれば、自ずと結果が生まれる。それが対価になることもある。

人口減少時代に入った日本、経済発展のためには「定住人口」ではなくて

「交流人口」を増やさなくてはなりません。

(だって、出生率1.37では当面、定住人口は増えないですもの)

「ようこそ！ JAPAN！」なんて、観光庁が叫んでいるのもこのためですね。

ホスピタリティ産業は、人口減少時代の経済の切り札ともいえるべきもの。

これは、決して「観光産業」だけの話ではありません。

「技術の日本」「ものづくりの日本」「品質管理の日本」もとても大切。  
でもこれからは、もうひとつ「ホスピタリティの日本」も売っていかなくては。

先義後利という言葉があります。

人としてあるべきことを優先させましょう。ということですね。

ホスピタリティマインドもこれに近いんじゃないかな。

結果、企業の繁栄にも繋がるのですから、「建前」なんていわずに

「ホスピタリティ」、真剣に考えてみましょう。

そうそう、「ホスピタリティ検定」もあるようですよ。

---

## ◆-----◆ 5. Y's の研修目次紹介 「要約力」

---

Y's の看板商品「要約力」コースのご紹介です。

前回のビジネスマナーとともに、内定者研修、新入社員研修に最適です。

ぜひご検討ください。

目次はこちら。

### 1. 要約とは

- 1) 要約力とコミュニケーション力
- 2) 要約力と生産性
- 3) 要約のステップ

### 2. 要約演習

- 1) 小手調べ（あなたの文章力チェック）
- 2) 文書で訓練
  - ・ 200 文字と 40 文字にする
  - ・ 3 行にする
  - ・ 図を文字にする / 文字を図にする
- 3) 映像で訓練
  - ・ 内容をまとめる
  - ・ 字幕にチャレンジ
- 4) 音声で訓練
  - ・ 5W1H を抜き出す
  - ・ 再生方式
  - ・ ログをまとめる

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。

○。

2010.10.31 号

#### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (2)・・・適切でないもの

会議の出席者は、会議で総意としての結論を導き出せるように協力しなければなりません。

そのために大切なのが事前の準備です。

会議の日時と場所、用意すべき資料などを確認し、実施の目的をきちんと把握しておきましょう。

あらかじめ資料が配布されている場合は必ず目を通し、その内容を理解するとともに疑問点も確認しておきます。

事前に自分の考えを整理しておく必要はありますが、発言内容まで決め込んでしまうのはよくありません。会議でほかの人の意見を十分に聞き、当初の意見を改めるときは躊躇なく修正すべきです。