

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。

さて、私、またやってしまいました。

シャンプーのヒューマンエラー。

先日は、ボトルの位置で勘違いしましたが、今度はボトルの色！

ホテルのボトルの色は当然ながら自宅とは違います。

グリーンとブラウンを勘違いしてボディークリームで洗髪しちゃいました。

「よく泡立つなあ」なんて思いながら。

ま、ただのおっちょこちょいですね。

そんなわけで？12月3日の「ヒューマンエラー防止セミナー」

私は真剣に聴きますよー。

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「おばあちゃんの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ5
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：考える力をつけよう
5. Y's の研修目次紹介 「ロジカルシンキング：リーダー編」

---

::\*::

1. 「恒例！Y's セミナー」のご案内

::\*::

12月のY's セミナー、もうすぐです。お申込みはお早めに！



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「おぼあへの知恵袋」Vol.11

★\*\*★

「おぼあへの知恵袋」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 11 回 ヒューマンエラーを防ぐ 5

— だれでもエラーをする —

前は、人間の能力の中から、視野の限界についてお話ししました。

今回は、記憶の限界についてです。

中学生・高校生の頃、中間テストや期末テストのときの勉強方法って”地道にコツコツ派”でしたか？それとも”一夜漬け派”？

ちなみに私は部活が忙しい (!?) という理由で”一夜漬け” + ”やまかけ” 派でした。

話は少しそれますが、試験のやまかけは効率的な勉強方法だそうです (笑)

記憶は感覚記憶、短期記憶、長期記憶の大きく 3 つに分類されます。

感覚記憶とは、外部からの刺激の視覚的・音響的・音声的特徴を抽出して、最大一、二秒程度のごく短時間保持される意識されない記憶のことです。ただし注意を当てることで短期記憶に移行するそうです。

短期記憶とは、短時間保持される記憶で、約 20 秒間保持されます。

7±2(5 つから 9 つまで)の情報が保持できないと云われています。

長期記憶とは、長期間保持される記憶で、忘却しない限り、死ぬまで保持される  
そうです。注意力をもって行った記憶は長期間保存可能ですが、注意が向かない、  
興味がないものは正確に覚えられません。

それと、年をとると短期記憶から長期記憶に以降しにくくなるそうです。

ドイツの心理学者エビングハウスは「人間の記憶は指数関数的に減少する」  
という忘却曲線を唱えました。

エビングハウスの実験によると、記憶は20分後におよそ42%を忘れ、  
1時間後でおよそ56%、1日後にはおよそ74%を忘れ、  
その後少しゆるやかになり1週間後にはおよそ77%、  
1ヶ月後にはおよそ79%を忘れてしまうそうです。

完璧に覚えたつもりでも、その後復習をしなければ1週間後には23%しか記憶  
に残っていないということになります。

人の記憶って結構曖昧だということですよ。

このような状態になったとき「うろ覚えですが。。」って云ってしまうことがあり  
ますが、この状態で作業や業務を行ったら、間違いなくミスやエラーが発生しま  
す。

次回も、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】 Q11 会議中に携帯電話が。。

会議に出席していると、携帯電話に取引先から電話がかかってきました。  
おそらく重要な用件であると思われます。どのように対処するのが適切でしょう  
か？

- (1) 出席者に一礼したうえで会議室の隅に行き、小声で話す。
- (2) 会議の進行役に断りを入れて許可をもらい、会議室を出て話す。
- (3) 会議より重要な用件と判断できる場合は、その場で電話に出る。

★\*\*★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.11

★\*\*★

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。

## 【考えるくせをつけよう】

なんだか、いまさらそんな話？とお思いの方もいらっしゃるかと思いますが、最近、企業の中で「何も考えていない」ことは問題になっているようです。

少し(?)前にも「指示待ち族」などという言葉が流行ったことがあります。いつの時代も「考えない」ことは問題なのです。そんなこと言ったって、「どう考えればいいかなんてわからない」では、「考える」って何なのか、考えてみましょう。

「考える」といったって、ただ頭の中で何か考えていてもしょうがない。

1. 何について考えるのか、材料が必要です。

次に「考える」だけでは意味がない。

2. 何か結論をださなくてはいけない。

そして、一人で納得していてもしかたない。

3. 「考え」を伝える。

きっと、こういうことだと思うんです。

「指示待ち」と言われてしまった場合、どこに問題があるのでしょうか。

「指示待ち族」はきっと、「何について考えればいいのかわからない」のですね。

もしかすると、「わかっているけど、結論が出せない」のかもしれない。

「伝えられないだけ」なんてはずはない。

指示待ち族の問題点は1と2ですね。

「何について考えるのか材料が見つからない」、というのはビジネス的な表現をすれば、

「問題点が把握できない」ことです。

「目的がわからない」などというケースもありそうです。

「結論がだせない」のは「方法を知らない」か「発想できない」かですね。

「伝えられない」のは、「伝え方がよくない」のでしょうか。

「考える」とひとくちにいってもいろいろあるわけです。

よく「ロジカルシンキング」などの講座に「発想力」に対するトレーニングをみかけますが、(あ、私もやっていますが)

「考える大人」になるためには、もう少し総合的な見地からのアプローチが必要そうですね。

意識して「考える力」を磨けば、「問題解決の達人」になれるかも..

では、次回からもう少し細かく検討してみましよう。



## 5. Y's の研修目次紹介 「ロジカルシンキング：リーダー編」



「要約力」と並ぶ、Y's の自信作「ロジカルシンキング：リーダー編」をご紹介します。

目次はシンプル。集合研修と通信教育（メールです）のブレンディッド研修です。忙しいスーパーバイザーには出席の負担も少なく、ペースに合わせた締め切り設定もご相談可能。柔軟性の高いコースです。どうぞご検討を..

目次はこちら。

### 第一回スクーリング（4時間）

オリエンテーション

1. 問題解決への道のり

2. 課題設定プロセス

→宿題：原因究明の事例検討／実行計画のリスクマネジメント

### 第二回スクーリング（4時間）

3. 原因究明プロセス

4. 実行計画とリスク

→宿題：実業務における問題解決

### 第三回スクーリング（時間は参加人数次第）

成果発表会

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。  
〇。  
2010.11.15 号

**【ビジネスマナークイズ \*解答】**

解答（2）

会議中は会議を優先させるのが職場のマナーです。  
進行を妨げるような行為は慎まなくてはなりません。  
いくら部屋の隅へ行って小声で話しても、会議中の部屋で電話すること自体が  
マナー違反です。

会議中は勝手に会議を中座するのもルール違反。  
ただしこのケースでは、仕事上の重要な連絡であることを会議の議長  
または進行役に告げ、許可を得てからいったん部屋を出て、  
相手に会議中であることと、あとで折り返し電話をする旨を伝えます。