



「冬季うつ」という言葉をご存じでしょうか。  
一般的には季節型うつ病（季節うつ・冬季うつ）と呼ばれます。  
うつ症状の変化が1年の中で冬に劇的に変化する場合を示すそうです。  
日本で冬季うつ病が注目され始めたのは十数年前。  
日照時間と深いかわりがあるといわれ、治療には「光療法」や「日光浴」  
などが効果的だそうです。

うつ病治療で注目されるセロトニンは、光の刺激が目から脳に送られることで  
生産が促される脳内の神経伝達物質です。  
このため、冬に日射量が減ることで、セロトニン生成が減少し、  
症状がでると考えられています。  
日照時間が関係するため、フィンランドなどの北国に多いことが  
報告されています。

朝日を浴びない不規則な生活も多いシフト勤務のコンタクトセンター業務では、  
季節に関わらず、注目せざるを得ない事実です。

夜勤明けにはぜひ「朝日」を浴びてください。  
これは、私の師である「臨床心理士」の先生もおっしゃっていました。  
本来は、正常な時間に「眠くなる」ようにするための行為ですが、  
意外な波及効果がありそうです。

同じ北の国でも、魚を多く摂取するアイスランドには少ないという情報も  
あります。  
日本ももともと、魚を多く摂取する国です。  
生活習慣や食行動もメンタルヘルスに密接に影響することを認識して、健康な  
ビジネス環境を整えたいですね。

★\*\*★

## 2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.1 3

★\*\*★

「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。

ヒューマンエラーを防ぐ7  
— だれでもエラーをする —

今回は、人間の能力の中から、意識の限界と〇〇にくいについてお話ししました。

今回は、錯誤（とり違い、思い込み、書き違い）についてです。

料理中に、“砂糖”と“塩”を間違えてしまった。。。。

入浴中に、“ボディーソープ”と“シャンプー or コンディショナー”と間違えてしまった。。。。

このような経験、ありますよね～！

因みに私が良くやってしまうのは、“歯磨きチューブと洗顔チューブ”のとり違いです。

これらは記憶に関連した錯誤のエラーと云われています。

Wikipedia で「錯誤」を検索すると

錯誤（さくご）とは、一般的には、人の主観的な認識と客観的な事実との間に齟齬（そご：物事がうまくかみ合わないこと。食い違うこと。ゆきちがい。）を生じている状態のことをいう。

とあります。

錯誤のエラーとはどのようなことかと云いますと、  
錯覚、見間違い、思い込み、聞き間違い、とり違いなども含まれます。

ここで初心者とベテランの錯誤のエラーを見てみましょう。

初心者に多い錯誤のエラーは、作業を意識的に注意しながら行動することによって起こるものです。

つまり、意識しすぎると上手く実行できなくなり、他に注意が行かなくなったためにエラーを起こしているということです。

ベテランに多い錯誤のエラーは、作業を無意識に行っているために起こるものです。

それは、長年やりなれているため、体に刷り込まれていて、意識せずとも何かのきっかけで行動ができます。

ベテランは無意識的な行動が多いので、作業変更や普段と異なる場合に危険が伴ってきます。

私たちは過去の記憶や推理力などで、状況を判断してしまいます。

とくに長年やりなれている事柄に多く発生します。

どうですか？

日常生活を振り返ってみると、錯覚、見間違い、思い込み、聞き間違い、とり違い、等で起きたエラーって結構ありませんか？

「そうそう、あるある」って声が聞こえてきそうですね。

今回は3. 失念（し忘れ）についてお話します。

【ビジネスマナークイズ】 Q13 名刺を交換する  
はじめて訪問する得意先で、担当者と名刺を交換します。  
このときのマナーとして適切なのはどれでしょうか？

- (1) 相手の名刺を受取ってから自分の名刺を渡す。
- (2) お客様には深くおじぎしながら名刺を差し出す。
- (3) 名刺を相手が読める向きにして渡す。

★\*\*★  
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.1 3  
★\*\*★

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】 3

「考える力」第三弾です。

初回時、「考える」という行動を3つに分類しました。

1. 何について考えるのか、材料を見つける。
2. 考えて結論を出す。
3. 「考え」を伝える。

今回は「2」の、「考えて結論を出す」ことを考えましょう。

「考える」という言葉の意味に一番近い部分、まさに「考えることの真髄」です。

学生時代、毎年夏休みに苦しんだ？読書感想文、「書いたことなあい」という方は  
いらっしゃらないと思いますが、いかがですか。

どんな感想を書いたか覚えていますか？

「私は主人公がうらやましいと思いました」とか、

「私はこのおばあさんはかわいそうだなあと感じました」とか... ?

何やら主観的なことしか書けなかった記憶があったりします。

新人研修によく使用する「新聞レポート」でも、  
「記事の要約も難しいけれど、自分の意見というのは何を書くのかわからない」  
.. なんてご感想をいただいでしまうこともしばしばです。

「自分の意見」これが「考え出す結論」の正体ですよ。ね。  
それゆえに苦しむわけです。  
いってみれば「無」から「有」を生み出すわけですから..

でも、「無」といっても何も無いわけではありません。  
そもそも、私たちには「知識と経験」があります。この二つをうまく引き出して  
情報を加工すれば、「考える」ことの精度と効率を上げるわけです。

情報加工のキーワードは「ストーリーを組み立てる」こと

たとえば...

「私は主人公がうらやましいと思いました」という感想も...

- 1 なぜなら、魔法が使えるからです（理由）
- 2 たとえば、魔法は一瞬で部屋をきれいにします（例話）
- 3 もし魔法が使えたなら我が家は毎日ピカピカです（仮想）
- 4 だから、私は魔法が使える主人公になりたいと思ったのです（結論）

ストーリーによって「結論」と「裏付け」が組み立てられると、「意見」は  
説得力を増します。

国語作文教育研究所の宮川俊彦先生は、これを「なたもだ」と称して、  
小、中学生のみならず高校生の論文指導などに活用されています。  
（大人も教えていただけるようです）  
小学生に負けるわけにはいきませんねえ。

「考える」という作業はちょっとした工夫で奥行きがでてきます。  
奥の深い「考える」.. 次回も続けさせてください。

---

## ◆ 5. Y's の研修目次紹介 「コンタクトセンターの営業基礎」 ◆

---

「営業研修」始めました。  
コンタクトセンターは、電話やメール、Web といった条件の下に営業行為を

行います。

対面の「営業」との違いを踏まえつつ、本来の「営業の基本」も習得できる欲張りな基礎コースメニューです。

もちろん、ワークもたくさん！実践を通じて考えていただく内容です。インバウンドの方もアウトバウンドの方もどうぞご検討ください。

目次はこちら。

#### 1. 「営業」とは

- (1) 「コンタクトセンター営業」とは何か
- (2) 「営業担当者」の役割と責任
- (3) 「営業担当者」に必要な能力

#### 2. 営業活動のプロセス

- (1) 営業のプロセス
- (2) A I D M A の法則って何？
- (3) 顧客情報と見込客の考え方
- (4) ニーズキャッチ
- (5) 提案、商品説明
- (6) クロージング

#### 3. ネゴシエーションの科学

- (1) コミュニケーションとしてのネゴシエーション
- (2) ネゴシエーションの手法
- (3) ネゴシエーションの心理学

#### 4. 顧客コミュニケーション

- (1) 断りへの対応
- (2) 魔法のセールストークはあるのか

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](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。  
○。  
2010.12.18号

**【ビジネスマナークイズ \*解答】**

解答（3）

名刺交換の基本的なマナーでは、「目下」から先に名刺を渡すことになっています。  
また、訪問した側が先に渡すというマナーもあります。あなたが売り手側で、  
しかも訪問する側なら、相手の名刺を受取ってから渡すようでは礼儀知らずと  
いうことになります。

名刺を交換するときは、立ち上がって姿勢を正すことが大切です。  
おじぎをして差し出す必要はありません。

名刺の交換は、差し出すときも受取るときも両手で行うのが基本です。  
名刺を差し出すときには相手を読める向きにして「サン電通エンジニアリングの  
田中と申します。よろしく願いいたします。」と言葉を添えます。  
受取るときは「ちょうだいします」と云って軽く会釈しましょう。