

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。
年明け以降、関東も本格的な寒波が襲い、寒い寒い毎日です。

さて、2月の話題といえば、「花粉症」
関東地方の花粉飛散開始時期は、2月中旬と予想されています。
我が家にも室内干しと布団乾燥機活躍の季節がやってまいりました。

今年の花粉量は全国的に多いと、猛暑だった昨年から予想されていました。
皆戦々恐々ですね。

2010年の夏は近畿から東北にかけて梅雨明けが早く、日照時間が長かった。
これがいけないなんて、皮肉な話。
でも、これらの地方ではスギやヒノキの花粉数がかなり多いため、
東海、近畿では昨年春の10倍！！、関東でも5倍前後の見込みだそうです。

梅雨明けが遅れ、雨が多かった四国から九州では昨年春の2～3倍。
去年よりは多いけどこれが例年並みなんだそうです。

あれ？ということとは近畿の「10倍」も去年との比較。
去年は少なかったのですから、こんな風に脅かさずに例年比較して発表して
くれればいいのにねえ。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 【Y's セミナー<3月>】のご案内
2. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ10
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：怪しい敬語ふたたびふたたび
4. Y's の研修目次紹介 「要約力」と「ヒューマンエラー防止」

田中晴美です。

ヒューマンエラーを防ぐ10
— だれでもエラーをする —

前は、違反のエラーについてお話ししました。
今回は、知識不足によるエラーと技量不足によるエラーについてです。

皆さんの会社では、
要求される知識やスキルが定義されていますか？
仕事に見合った知識のある人が配置されていますか？
要求される知識やスキルを教育していますか？
ルールや手順はありますか？

上の項目を整備しているのに係わらず、ミスやエラーが一向に減らないなんて
ことありませんか。

これは、業務を遂行するのに必要な知識や、技量をもっていなかったために
起きる、典型的な初心者（新人）のヒューマンエラーです。

初心者（新人）に、なぜミスをしてしまったのかを聞くと、必ずと言っていい
ほど「知らなかったから」と答えます。

もちろん知識やスキル、業務手順についての教育訓練を受けてから、実業務に
あたらせているはずですが。

そこで、大事なことがあります。
教育訓練では「ノウハウ (Know How)」だけではなく、「ノウホワイ (Know Why)」
も教えるということです。

なぜこういう手順・ルールなのかを理解させる。
なぜ手順・ルールを守らなければいけないのか。
守らなかったことによって、どのような事態になってしまうのかを理解させる。
ということです。

教育訓練ではテキストとして業務マニュアルを用いることもありますが、
マニュアルには二つのタイプがあります。

それは規則型マニュアルと標準型マニュアルです。
規則型マニュアルとは、手順とおりに従わなければならない強制的な色彩の

マニュアル。

標準型マニュアルとは、初心者へのガイド、先人の知恵、失敗しないやり方などのノウハウをまとめたマニュアル。

と云われています。

業務マニュアルをこのように区別して教育することも必要です。

また、失敗やミスを犯してしまったときには、なぜ失敗やミスをしたのか？という Why を考えさせることも大切です。

「知らないことはしない」「知らないことは聞く」「できないことはしない」という躰けと、「知らないことはさせない」「できないことはさせない」という管理を徹底することで、ヒューマンエラーを未然に防ぐことにもなります。

今回は6. エラーの起こる仕組みー背後要因ーについてお話します。

【ビジネスマナークイズ】 Q16 応接室で相手を待つとき
得意先で応接室に案内されましたが、相手がなかなかあられられません。
このようなときの待ち時間の過ごし方として適切なのはどれでしょうか？

- (1) 資料をすぐ取りだせるよう、カバンをテーブルの上に置いて静かに待つ。
- (2) 資料の入ったカバンを足もとに置いたまま静かに待つ。
- (3) 時間がもったいないので、手帳や書類を取りだして事務作業をする。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.16

★**★

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。

【怪しい敬語ふたたび、ふたたび】

前回、「ご本人様」は正しいのか？というお話の最後に触れた、

「させていただく」

これも気になる方は多い様子。
何度か聞かれたことでもありますので、この際、整理しておきましょう。

まずは、文化庁の見解から..

【文化庁 敬語の指針 38 ページ】

=====
基本的には、自分側が行うことを、
ア) 相手側又は第三者の許可を受けて行い、
イ) そのことで恩恵を受けるという事実や気持ちのある場合に使われる。
したがって、ア), イ) の条件を
どの程度満たすかによって、「発表させていただく」など、
「・・・(さ) せていただく」を用いた表現には、適切な場合と、
余り適切だとは言えない場合とがある。
=====

つまり...

試験前に、「あなたのノートのコピーをとらせていただけますか？」
これは正しい。許可も必要だしかなりの恩恵にあずかります。

次に、インフルエンザにかかって、「今日はお休みさせていただきます。」
これは、ケースバイケース。有休休暇が使える場合や学生さん
(授業料を払っている立場)などは、
ア) もイ) も、いまいち度合いが低いですね。

そして..

「私は今年、〇〇高校に入学させていただきました。」
大変！これではまるで裏口入学です。
「実家に帰らせていただきます。」
許可しないって言っても帰るくせに...

コンタクトセンターに限らず、「顧客」への「サービス」を業務としていると
時として私たちは「お客様は神様です」モードに入ってしまう。
「とにかく丁寧に最上の敬語を使っておけば、間違いないだろう」
なんて、思っていないですか。

「させていただく」は敬語のレベル（「ございます」と「です、ます」
のような違い）ではなく、状況を選ぶ言葉です。
むしろこちらの方が使い方は難しいのかもしれない。

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。

○。

2011.2.10 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（2）

カバンの底は靴と同じと考えてください。テーブルやイスの上に置いてはいけません。自分の足もとかイスの側面に置きましょう。

訪問先の会社にいるときは、周りにだれもいないとしても公的な時間と考えるべきです。相手がなかなか姿を見せなくても、歩きまわったり、手帳に書き込みをするなどの作業は控えましょう。相手が入ってきたときに、見苦しい印象を与えてしまいます。

部屋に通されたら、名刺や資料の用意を手早くすませ、相手がドアをノックしたらすぐに立ち上がれる心の準備をしたのち、座って静かに待ちましょう。