

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。

この時期は三寒四温、ひと雨ごとに暖かくなって... なんて、  
きれいな表現がありますが、今年は寒と温の差がいささか大きいようです。  
みなさん、体調は大丈夫ですか？

先日テレビで「4月肌」というお肌のトラブルが話題になっていました。  
春は「冬の乾燥」をひきずり、「夏と同じ紫外線量」を浴び、さらに  
「ストレス増」の時期なので、お肌はきちんとケアしてあげなさい。  
.. という、お話でした。

なぜ「ストレス増」かといえば、卒業、入学、就職、転居、異動、転勤など  
環境の変化が大きい季節だからということでした。

そうそう、大きなライフイベントは良いことでも「ストレス」としては  
負担増。気をつけましょう。

「世の中に絶えて桜のなかりせば、春の心はのどけからまし」(在原業平)  
桜の開花にまで一喜一憂する日本人にとって、確かに心騒ぐ季節ですねえ。

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. 【ISO29990 疑問解消セミナー】のご案内
3. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ12
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：怪しいビジネス用語
5. Y's の研修目次紹介 「要約力」と「ヒューマンエラー防止セミナー」

---

::\*

## 1. 【Y's セミナー< 3月 >】のご案内

::\*

Y's セミナーは3月開催のご案内です。

今回は、3月17日（木）と3月18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、「要約力」と「ヒューマンエラー防止」

《3月17日（木）：「要約力」》

コンタクトセンタースキルのベーシック、「要約力」

今回は、宿題つきで添削をお返しいたします。

「要約」とは、大量の情報、複雑な事象のなかから大事な個所を抜き出し、それを整理して提示することのできる能力です。

あらゆるビジネスシーンに役立つ「要約力」を、本セミナーでは、コンタクトセンター要員の基礎能力ととらえ、現場に合ったトレーニング方法をご案内します。

《3月18日（金）：コンタクトセンター・ヒューマンエラー防止》

「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. 【ISO29990 疑問解消セミナー】のご案内

::\*

Y's ラーニングと相互出資の兄弟会社、バリューアップジャパンが無料セミナーを開催します。

ちょっと耳慣れない「ISO29990」無料のご案内は希少です。

ご興味をお持ちの方はぜひ！！ご参加ください。

☆☆☆☆☆☆ISO29990 疑問解消セミナー開催☆☆☆☆☆☆

ISO29990 とは学習塾や職業訓練学校をはじめとする  
学習サービス事業者向けの ISO マネジメントシステム規格です。  
発行間もない ISO29990 の疑問を解消するセミナーを開催致しますので  
是非ご参加ください。

日時：3月15日(火) 13:00～15:00

申し込みはバリューアップジャパンホームページでお待ちしております。  
<http://www.valueup-jp.com>

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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

3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.17

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

「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11  
— だれでもエラーをする —

前は、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お話ししました。  
今回は、エラーの起こる仕組み—背後要因—についてです。

いつもと同じ仕事（作業）なのに、ミスやエラーを起こしてしまうことって  
ありませんか？

それは、なぜでしょう？

よくない人間関係がエラーを招くこともあります。  
お互いに心が通じ合ったよい人間関係を保たなければ、チームワークがまずく  
なって、心のこもった仕事はできません。  
そしてお互いの連絡が不十分なまま、業務を行うことでミスやエラーを起こす  
ことがあります。

お互いの人間関係がよくなないと、思い思いに勝手な行動をして、ミスやエラーを招いてしまいます。

人間の特性として、常に高い注意力を保つことはできません。疲れていたり、身体の調子が良くないと注意がおろそかになって、ミスやエラーをすることが多くなります。また業務中、他のことに気を取られたり、私生活などの気になることを思い出して、不注意になったりします。

私生活の問題に関しては、自分でうまくコントロールのしようもないこともあります。例えば、家族の不幸や家庭内の問題などもそうです。メンタルヘルスもかなり影響があります。

前にもお話したとおり、人は同時にいろいろなことに注意ができません。沢山の情報が詰め込まれているマニュアルとおりに業務を進めようとしても、人間の特性として、注意する箇所が多くなれば注意力が浅くなり不注意になります。

いつもやっている慣れた仕事（作業）だと、手順とおりに作業するのが面倒だといった気持で省略したり、カン違いしてミスやエラーを招くこともあります。

仕事（作業）を早く進めることに夢中になって、つい確認をしないで仕事（作業）を進めてしまうこともあります。とくにトラブルが生じて、仕事（作業）が予定通りに勧められないときは、一刻も早くトラブルを復旧する方法だけを考えて、とっさの行動をして注意がおろそかになってしまいます。

厳しい経営環境が続いているので、多くの企業は、高品質最優先の経営姿勢を貫きながらも、コストダウンを強力に進めなければならなくなっています。だから職場においても、仕事を効率的に進めることを強く意識しなければなりませんから、品質を軽視してしまいやすいのです。

このようにミスやエラーが起こる原因には、トップの意識、チームワーク、管理体制、体調、意欲、注意、環境、時間などの背後要因がかなり影響しています。

今回はハインリッヒの法則についてお話します。

#### 【ビジネスマナークイズ】 Q17 相手の名前を確認する

訪問先で名刺交換をしたら、相手の名前の読み方が難しい漢字で、名のった相手の言葉も聞き取りにくいものでいた。こういった場合はどのように対処すべきで

しょうか？

- (1) その場で聞き返すのは失礼にあたるので、帰社してから調べる。
- (2) 相手の名前がわかるまで、名前を呼ばないようにする。
- (3) その場で「失礼ですが、なんとお読みすればよろしいでしょうか？」と尋ねる。

おばあさんの余談！

私が勤めている会社の社員は、沖縄県人が90%をしめています。  
以下の名字、さあ！あなたはいくつ読めるかな？

嘉手苺 ・ 平安 ・ 古波蔵 ・ 喜屋武 ・ 興那 ・ 眞榮城  
高江州 ・ 饒波 ・ 我如古 ・ 名幸 ・ 嘉陽 ・ 丁嵐

★\*\*★

4. 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。

### 【怪しいビジネス用語】

しばらく、シリーズ化してしまった「怪しい敬語」ですが、今回は  
「怪しいビジネス用語」です。

先日、友人に聞かれました。

「最近、とても違和感のある日本語があります。『～してもらう』  
という表現なのですが、調べるといろいろな記載があって気になります。」  
というもの。

うーん、そういえば、「敬語」ではないけど、よく使う表現。  
これって、「ビジネス用語」といえるものなんだろうか...  
ということで、考えてみました。

<使用例>これは正しいのでしょうか

1. おばあさんからお菓子もらった。
2. その本をとってもらえますか。

3. お嬢さんを（嫁に）もらえますか。

上記を見る限り、「もらう」は、もちろん敬語でもないし、ビジネス用語（仕事で使うことが適切である用語）ともいえません。

そもそも、上記のように「もらう」の意味は3つありますよね。

1. おばあさんからお菓子をもらった。  
=贈られたり頼んだりして受け取り自分のものとする事。
2. その本をとってもらえますか。  
=頼んで手に入れる。行為を得る。
3. お嬢さんを（嫁に）もらえますか。  
=嫁や婿などを迎える。

そして、多くの場合敬語表現は「いただく」となります。  
主語や主体がかわれば「くださる」となる場合もあります。

つまり、

1. おばあさんからお菓子をいただいた。  
おばあさんがお菓子をくださった。
2. その本をとっていただけますか。  
その本をとってくださいますか。
3. お嬢さんを（嫁に）いただけますか。  
お嬢さんを（嫁に）くださいますか。

そこで結論。

「～してもらう」は自分自身に使う分には、間違いではない言葉ですが、「ビジネス用語」かと言われれば、ビジネス感はやはり薄い言葉です。

なるべく置き換えた方がいいと思います。

そして、お客様には使わないことが基本です。気をつけてー。

「インターネットで在庫を確認してもらってから、お申し込みを  
してもらってよろしいですか」なあって、言ってないですよ。

---

## ◆ 5. Y's の研修目次紹介 「要約力」と「ヒューマンエラー防止セミナー」

---

開催直前なので、3月のY'sセミナーの目次をもう一度ご紹介します。  
皆さま、ぜひぜひご検討ください。

目次はどちらもシンプルです。でも奥は深いですよー。

**【要約力】**

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
  - 3) 映像で訓練
  - 4) 音声で訓練

**【コンタクトセンター・ヒューマンエラー防止】**

1. ヒューマンエラーとは何か
2. ヒューマンエラーと防止の考え方
3. ヒューマンエラー分析・対策のポイント

詳細はこちら

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

その他、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。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

2011.3.1 号

**【ビジネスマナークイズ \*解答】**

### 解答（3）

聞き返すのをためらってあとで調べようとしたり、わからないまま放っておくのは、ビジネスパーソンとして不適切な対応です。

特に人名は独特な読み方や同じ名字でも複数の読み方がありますから、本人に確認するのが確実です。その場で「失礼ですが」と言葉を添えて、読み方を聞きなおしましょう。

読み方が推測できるなら、「ミナミモモセ（南百瀬）様とおよみしてよろしいでしょうか？」と尋ねてもいいでしょう。

間違っていたら、「いや、ナモセです」と相手の方が修正してくれます。

おぼあの余談！《回答》

嘉手苺（かてかり）・平安（ひらやす）・古波蔵（こはぐら）・喜屋武（きやん）  
興那（よな）・眞榮城（まえしろ）・高江州（たかやす）・饒波（のは）  
我如古（がねこ）・名幸（なこう）・嘉陽（かよう）・丁嵐（あたらし）

→沖縄好きを自認していた浮島ですが、半分しか読めませんでした↓↓↓  
沖縄の皆さんすみません...