

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆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/>

yyy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

この度の東北地方太平洋沖地震により被災された皆様に  
心よりお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

今年は寒くて、少し遅くなりましたが、東京もついに桜が満開です。  
花には「色」と「香り」の癒し効果があるそうです。  
でも、桜は「色」と「時間」でしょうか。  
いつ咲くのか、いつ散るのか、はらはらどきどきしながらも  
私たちは春を楽しみます。

桜前線はこれから東北へ。

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<5月>】再開催のご案内
2. 【「実例から学ぶ」ISO29990 セミナー】のご案内
3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ1 3
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：【クレーム対応1 2 3】
5. Y's の研修目次紹介 考えて発信するトレーニング

---

::\*

1. 【Y's セミナー<5月>】再開催のご案内

::\*

3月開催の Y's セミナー中止に際して、お申し込みいただいた方には  
大変ご迷惑をおかけしました。申し訳ございません。

5月に新たな日程にて開催が決定いたしました。

皆さまよろしくご検討お願いいたします。

テーマは、「要約力」と「ヒューマンエラー防止」  
変えずに企画いたしました。

《5月19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。

《5月20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.【「実例から学ぶ」ISO29990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「ISO29990」に関する無料セミナーを開催します。  
ご興味をお持ちの方はぜひ！！ご参加ください。

☆☆☆☆☆☆「実例から学ぶ」ISO29990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。

ISO29990 を実際に認証取得した企業様から実例をご紹介します。

また、本ケースは日本国内で 2 番目の認証取得事例であり、学習塾および認定職業訓練校においては初の認証取得となる予定です。

本セミナーの特徴

1. 認証機関 BSI グループジャパンを基調講演にお招きし、ISO29990 の最新動向や認証取得のメリットをお話しいたします。
2. ISO29990 の認証取得企業をご招待し、具体的な事例をご紹介します。
3. ISO29990 に関するパネルディスカッションを実施します。

日時：4月18日(月) 13:00～16:30

お申し込みはバリューアップジャパンホームページまで。お待ちしております。

<http://www.valueup-jp.com>

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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

3. 田中晴美「おぼあへの知恵袋」Vol.19

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

「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。

ヒューマンエラーを防ぐ13

— だれでもエラーをする —

前は、ハインリッヒの法則についてお話ししました。

今回から、ヒューマンエラー分析・対策のポイントについてです。

皆さんは社内、もしくは日常生活を送っているときに起きたミスやエラーについて、原因分析や対策を考えたことがありますか？

"重篤"なミスやエラーについては、分析や対策を施すことはあると思いますが、ポカミスのような"単純"なミスやエラーに対してはそのままにしていることが多いのではないのでしょうか。

ハインリッヒの法則のところでもお話ししたように、"小さなヒヤリ"が一足飛びに

大事故につながる場合もあります。

"重篤"なミスやエラーと同様に、"単純"で繰り返し起きるミスやエラーは原因分析と対策を施す必要があります。

それではどのように分析・対策を進めていけば良いでしょうか。  
進め方のフローをここで紹介します。

1. 対象を決定する⇒何を問題としているか、対象を明確にする。  
(EX: 事故・不良・ミス)
2. 原因分析 ⇒ 決定した対象に基づき、原因を分析する。
3. 原因整理 ⇒ 分析した原因を整理し、何が問題か、根本的な課題を明確にする。  
(『なぜ"Why"』を追求)
4. 対策検討 ⇒ 本質的な課題に対しての組織的アプローチを決定する。
5. 対策実施 ⇒ 決定した対策を実施に移す。
6. 対策評価・追加対策 ⇒ 実施した対策が効果的に機能しているかどうか、マンネリ化していないかどうかを定期的に評価、追加策を実施する。

このようにP D C Aのマネジメントサイクルをまわします。

シンプルな分析方法として、ロジカルツリー、特性要因図、連関図、なぜなぜ分析などがあります。

ロジカルツリー、特性要因図、連関図はブレインストーミング的に意見を自由に出しやすいという長所があり、これらを実施している職場が多く見られます。

しかし、これらの分析は再発防止、再発の歯止めにつながるようなところまで分析にいたらないという短所もあります。

例えば、特性要因図であったら、完成させた後にすべてを網羅する対策を選ぶのではなく、分析に参加した人たちの一方的な意見により、または今までの経験から寄与率を考えて、原因を特定して対策を打つといった、ちょっとレベルの高いモグラたたきのような形で使われていたりしています。

だいたいの目星をつける意味合いで使用するのであればともかく、それだけで分析を終了したと錯覚している人も多いようです。

また連関図は、いろいろな要因を関連づけて、系統的に原因を絞り込むということ

ころは良いのですが、原因をさらに深く追求し、再発防止につながるようなところまで分析するに至っていないなど。

もちろん、数人が集まって改善の方向性を全員で確認しやすいという点については、3つの手法の右に出るものは、いまのところ見当たりません。

ヒューマンエラーを未然に防ぐための方策として、再発防止策がしっかりと打てるようなところまで「なぜ?なぜ?」と解析し、同じミス・エラーが起こらないように歯止めをかける対策を打つことが大切になります。

次回も引き続き、ヒューマンエラー分析・対策のポイントはについてお話します。

**【ビジネスマナークイズ】 Q19 もらった名刺の扱い**  
訪問先で複数のお客様と名刺を交換しました。商談に入る際、もらい受けた名刺の扱いとして適切なのはどれでしょうか?

- (1) 名刺入れに丁寧にしまい、その名刺入れをテーブルの上に置く。
- (2) 自分の前のテーブルに、もらい受けた順に左から並べて置く。
- (3) お客様の着席した並び順どおりに、テーブルの上に並べて置く。

★\*\*★

4. 浮島由美子「お役立ち!ミニミニ知識の泉」Vol.19

★\*\*★

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。

**【クレーム対応123】**  
「クレーム対応のセオリーなんて、いまさら...」と、お思いのむきもあるかもしれませんが、たまにはちょっと基本を考えてみてください。

実は先日、ちょっと「クレームを言う」側になってしまった事件がありました。  
反省しきりなんです、ただでは転べない。  
あらためて、「クレーム対応のセオリー」の大切さを実感しました。  
なにごとも、「人の振り見て我が振り直せ」です。

発生原因からいえば、クレームはそもそも以下の3つのケースに分かれます。  
1. 企業側に不備 (ミスや不足や不良など..)があった

2. 通常の製品やサービスに対し、顧客が「不満」を抱いた
  3. 顧客が勘違いしている  
(もちろん、「話しているうちに怒らせた」という二次クレームは別です)
- 対応の難易度は1から3に向かって高くなります。

クレーム対応のセオリーは、もちろん

1. よく聴く
2. お詫びの気持ちを示す
3. 対処する

という流れです。

これはあくまで処理の流れです。

発生原因や個別の状況、性格などによりお客様の「気持ち」の流れは変わります。

私が遭遇したケースは、「顧客の勘違い」です。(だから反省中なんですけど)  
今回、私は、勘違いを頭から正され、企業の正当性を「よく聴かされる」という  
思いがけない対応を受けました。

セオリーに沿ってツッコミを入れるなら..

1. よく聴く→顧客の言い訳は全く聴かずに、会社のシステムの説明をする
2. お詫びの気持ちを示す→一度も謝罪の言葉はない
3. 対処する→顧客自身が悪いので、会社は対処しない.. と伝える

びっくりされるかもしれませんが、本当なんですよ。

コンタクトセンターで日々クレーム対応に悩まされている方にはにわかには  
信じられないかもしれません。

「こおんなことしたら、二度とお客様にはなってくれないじゃないか」と。

これは、大企業ではなくインターネット上の個人商店でした。

企業意識が薄い分、対応者の「気持ち」が先にたってしまったのですね。

自分自身が間違っていないことを証明したくてたまらない。

自分の正当性を伝えずにはいられない。

はい、気持ちはよくわかります。これこそ人間の心理。

クレーム対応はある意味、この気持ちとの戦いの部分があります。

愛社精神があればあるほど、自己(自社)弁護したくなる...

だからこそ、対応者本人にもストレスなんですよ。

「勘違い」は難しい対応です。

私もやってみてわかりましたが、「勘違い客」は勘違いしていることには  
気づいていません。(気づいているのに掛ける人はまた別のクレームです)

会話の中で気づいて、「あ！しまった」とか「あら、どうしよう」と思っているところに、追い打ちをかけてはいけません。もう、自分の悪かったことを忘れて、よけいに腹が立つばかりです。ですから..

1. 「言い訳」を聞いてさし上げなくては始まりません。
2. 自社のシステムや製品の使いにくさを一言詫びましょう。  
他のお客さまにどんなに評判がよくても、この方にとっては使いにくかった、わかりにくかったということを忘れてはいけません。
3. 対応できないことだったら、もう一度お詫びです。  
会社の事情を説明するならここですよ。  
ここまでの流れがうまくいってれば、お客さまも聞く耳を持つはず。

ことの大小、企業の大小ではなく、すべての「企業」にお願いしたいですね。

.. でも、勘違いして電話してすみませんでした。(しかもネタにしちゃって)

---

◆-----◆

## 5. Y's の研修目次紹介 「考えて発信するトレーニング」

---

◆-----◆

Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は「考えて発信するトレーニング」  
本年度のニューラインナップです！  
ぜひぜひご検討ください。宿題つきですよ。

目次はこちら

### 【要約力】

- 1 「考える」力が求められる時代
- 2 「考える種」
  - ・何を考えればいいのか
- 3 「考える」ことのプロセスを知ろう
  - ・情報を収集する
  - ・情報検討の切り口を知る
  - ・結論をまとめる
  - ・想いを伝える手順
- 4 「発信力」を鍛えよう
  - ・臆さずに発信するために必要なこと
  - ・再話って知ってますか
  - ・図解できることが大切
  - ・ディベートの効果
- 5 宿題
  - ・ブログを書きましょう

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。

○。

2011.4.11 号

#### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (3)

名刺には各人の部署、役職、名前などが書かれていますら、受けとってすぐにしまっってはしっかり記憶することができません。ことにお客様が複数で、一気に覚えるのが難しい場合はなおさらです。

交換した名刺が複数の場合、自分から見て相手の席順と同じ順で並べておきます。さりげなく名刺で確認しながら相手の名前を呼ぶことで、呼び間違える失礼を防げるからです。並べる場所は、書類などを広げても邪魔になりにくいテーブルの左側がいいでしょう。

名前や役職などを覚えてしまったら、名刺はしまってもかまいません。しまうときは丁寧に扱って、万が一にも置き忘れることのないようにしましょう。