

対象に公開セミナーを実施しています。

今回は、6月14日の「心情察知力」強化プログラム
ご興味をお持ちの方はぜひ！！ご参加ください。

- 1 開催日時 6月14日（火曜日）10時から16時30分
- 2 開催会場 千代田区神田錦町3-21 ちよだプラットフォームスクウェア
TEL：03-3233-1511 FAX：03-3233-1501
- 3 担当講師 藤木 健(きくスキル研究会 幹事 主任研究員)
- 4 参加費 15,000円（お1人様につき、テキスト代・昼食代込）
※懇親会費 2,500円（参加ご希望の方は、参加費と同時にお振込みください）
- 5 定員 25名
- 6 申込方法
きくスキル研究会ブログ http://blog.livedoor.jp/kiku_skill/
申込みフォーム：<http://my.formman.com/form/pc/FKnm2q4Pmbnrwve9/>
- 7 問合せ先：きくスキル研究会事務局 三浦
電話 03-5413-5501 FAX 03-5413-2033
事務局直通メール kiku.skill@gmail.com

★**★

3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.20

★**★

「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14
— だれでもエラーをする —

前回は、ヒューマンエラー分析・対策のポイントについてお話ししました。
今回も引き続き、ヒューマンエラー分析・対策のポイントについてです。

サン電通では、ヒューマンエラー分析・対策のツールとして、事故やインシデント（ヒヤリハット）の報告書やレポートを作成、提出するように指導しています。場合によっては、取引先に報告書（再発防止策を明示）を提出することもあります。

多くの企業は、事故やエラーが発生した場合の報告があやふやで、何が原因であったかわからない、といった状態に陥ってしまうことがあります。
これは、責任追及型の弊害でもあります。「誰が」を追及する前に「どうして」「なぜ」を徹底的に追及することが大切です。

報告者やレポートは、エラーを改善するための重要なツールなので、
どうして起こってしまったのか
何が背景だったのか
同様のエラーは起こっていたのか
どこを改善すればよいのか
関連のある部門はあるか
今後どのように改善していくか
などを客観的に記載することが大事になります。

また報告書やレポートは当事者が記載するのではなく、できれば第三者に記載してもらおうことをお勧めします。

エラーやミスを起こした当事者が記載すると、原因分析が表面的になったり、対策が本質的解決になっていないなど、これを解決すれば問題がなくなるという対策がうてないということです。

さらにエラーやミスを起こした当事者以外の人にも原因分析に参加してもらい、自分の領域以外（関連部門）の問題点も考慮することによって、同じエラーやミスを事前に防ぐことが出来るということです。

このように、報告書やレポートは分析や対策の為の重要なツールだということがわかりますね。

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】

Q 2 0 顧客が先に名刺を差し出したら
訪問先で名刺交換をするときに、お客様のほうが先に名刺を差し出しました。
そのまま受け取るとマナー違反です。さあ、どのような対応をするのが最も適切
でしょうか？

- (1) 急いで名刺を取り出し、なんとしても自分の名刺を先に受けとってもらう。
- (2) 急いで名刺を取り出し、同時に交換する。
- (3) とにかく相手の名刺を受取り、間をおかずに自分の名刺を差し出す。

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 2 0

★**★

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 1 2 3 - 2】

クレーム対応第 2 回です。

「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。

今回は、「それぞれの気持ち」を考えてみました。

いかに、対応者には「客観力」が求められているかというお話です。

このような原稿に取り組んでいる因果でしょうか、先日また、とあるセンターに
電話をする羽目に陥りました。

別にクレームのつもりは全くありません。

連絡が行き違いになって引き落とされてしまったお金の返金依頼でした。

小額だし娘の代理、というちょっと複雑な立場、連休もありセンターの
対応日もとびとびです。

こちらの気持ちはこうでした。

- ・連休明けまで待ってかけて「今更遅い」と言われたらどうしよう。
(連休は休業日なのでですから、そんなはずはありません、でもそんな「気分」)
- ・(娘の代わりにかけるので) 本人じゃないとダメといわれたらどうしよう。
(これはあり得ます)
- ・そもそも「かなえてもらえる要望なんだろうか」
(もちろん、理不尽な要望ではなくて「郵便事故」。でもそんな「気分」)
- ・「こんな少しの金額でうるさいなあ」って思われなにかしら。
(間違いですから金額は関係ありません、これは自分の見栄というもの)

これに対し、センターの対応の方の気持ちは.. (想像ですが..)

- ・郵便が届いていないから事故なんだけど、当社が紛失したと思っているのでは
ないか。
(だから、折り返しに 5 時間もかけてハガキを探しました。なかったけど。)
- ・なぜ、親がかけてくるんだろうか。本人じゃないとダメだと言ったら
きっと怒るんだろうなあ。
(だから、「実はご本人じゃないと..」が言いだしにくくて会話の最後にな
ってしまいました)
- ・結論は「連休明けでも返金できるので、本人からの電話が必要」なんだけど

いつ言い出したら怒らず聞きいれてくれるだろうか..
(最初にすんなり言えれば電話は3分で済んだのに..)

本当に、誓って「クレーム」は言ってません。
でもこの会話、上記のようなお互いの思惑により10分以上かかったんです。
そして対応者は完全に「クレーム」だと思っていた様子でした。
必要もないのに重なる言い訳と謝罪はこちらも心苦しくなります。
(小額なので余計です)

つくづく、「相手の立場に立つ」ことは難しい。
対応に出てくださった方の気持ちはこちらも手に取るように感じられました。
多くの人はこのような電話をクレームとしてかけるかもしれない。
でも私は違ったんです。
このような仕事をするものの立場として、「相手を客観的に観察すること」の
難しさをとても感じました。

私たちの仕事は、「普通こうだろう」が必要でもあり、離れるべきでもあります。

前日もクレーム対応のセオリーをご提示しました。

1. よく聴く
2. お詫びの気持ちを示す
3. 対処する

この流れのなかには、「相手に最適な対応を提供する」チャンスがあります。

1. よく聴く
→顧客の状況に対する「事実」と相手の気持ちを「推測」するチャンスです
→「事実」の部分はあいづちや復唱で確認になります
2. お詫びの気持ちを示す
→「推測」した内容が正しいのか確認するチャンスです
→お詫びへの反応が相手の「気持ち」への確認に変わります
3. 対処する
→確認した「事実」と推測した「気持ち」に最適な対処をすることで
クレームを「顧客満足」に変換するチャンスです。

箇条書きにまとめてしまえば、「なんだそんなこと」「あたりまえじゃないか」と
思う「ルール」です。

でも、人がひとりずつ違う感性を持つ限り、クレーム対応で作れるマニュアルは
ここまでなんです。

あとは、本当に対応者ひとりひとりの「状況判断力」がものを言う世界、

私はよくこう言っています。

「昨日までコーヒーにミルクを入れていた常連さんでも、今日は違うかもしれない。【今日】はどんなご気分ですか？を忘れてはいけませんよね」

「今」の「目の前の状況」を感知する力を育てましょう。

◆ ----- ◆

5. Y's の研修目次紹介 「コスト管理基礎コース」

◆ ----- ◆

Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は「コスト管理基礎コース」

本年度のニューラインナップです！

管理者（スーパーバイザー、プロジェクトリーダー、マネジャー）のためのコスト管理入門コース。「経理」の基本から「運営コスト」「作業コスト」まで幅広く学んでいただきます。「時間」の見積り、削減案など「時間管理」のノウハウも集約。ご検討くださいね。

目次はこちら

<自己紹介>

<組織の運営方針>

1. 会計の基本を知る
 - ・管理会計と財務会計
 - ・簿記入門
2. 原価のからくりを知ろう
 - ・「利益率」と「原価率」
 - ・販売管理費と人件費
 - ・会議のお値段
 - ・残業の功罪
3. タイムマネジメントの重要性
 - ・進捗と作業ボリュームの関係
 - ・コストダウンのアイデア創出

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

→ 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。

○。

2011.5.10 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

名刺の交換では「目下・訪問者」が先に差し出すのが基本マナーです。
ただし、自分が先に渡すことにこだわり過ぎて、あわてたり強引な態度になるようではいけません。相手が差し出すのを制して、無理にでも自分の名刺を先に受けとらせようとするのは、相手の行為を否定することにつながります。

相手が先に名刺を出したら、こちらもすぐに出して同時に交換しましょう。
本来、名刺は両手で持つものですが、この場合は自分の名刺を右手で差し出し、相手の名刺を左手で受けとるようにします。

相手を待たせてしまう場合にかぎり、「申し訳ありません。お先にちょうだいします。」と言って先に受けとり、「申し遅れました」と言葉を添えてあとらか渡します。