

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/>

yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

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。

さえない天気の日が増えてきた今日このごろ。  
梅雨入りも間近な関東地方です。

O111 による食中毒事件も記憶に新しい昨今ですが、厚生労働省によると  
厚労省に報告される食中毒の2割は家庭で起きているそうです。  
2割って少なくない数だと思います。  
うーん、そういえばまな板も毎日なんて除菌しないしなあ..

厚生労働省のサイトでは、HACCP という最新の衛生管理方法が紹介されて  
います。宇宙食の安全管理のために NASA が開発したんだそうです。  
気になる方はぜひ、以下からお確かめください。  
<http://www1.mhlw.go.jp/houdou/0903/h0331-1.html>

それにしても、政府系のサイトはよくみるといい情報が満載です。  
残念ながら、何か起きないと検索すらしないのですが..

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>】ご参加のお礼と感想
  2. きくスキル研究会 公開セミナーのご案内
  3. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ15
  4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：要約ドリル1
  5. Y's の研修目次紹介 図解する力
-



※懇親会費 2,500 円（参加ご希望の方は、参加費と同時に振込みください）

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/](http://blog.livedoor.jp/kiku_skill/)

申込みフォーム：<http://my.formman.com/form/pc/FKnm2q4Pmbnrw9/>

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](mailto:kiku.skill@gmail.com)

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

3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol. 2 1

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

「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 1 5

— 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。

私たちは、私生活や仕事に失敗した経験をもっています。

「ミスやエラーをしないようにしよう！」と想着いても、いろいろな原因によって、ミスやエラーが起きてしまうこともあります。

ミスやエラーを事故にしないためにはどうしたらよいでしょう。

それは、ミスやエラーを事故にしない仕組み、ミスやエラーを起こさない仕組みの対策を考えることです。

ミスやエラーを事故にしない仕組みとして

”フェイルセーフ **【fail safe】**”という考え方があります。

これは、故障や操作ミス、設計上の不具合などの障害が発生することをあらかじめ想定し、起きた際の被害を最小限にとどめるような工夫をしておくという設計の考え方です。

例としては、石油ストーブが転倒すると自動的に消火するよう設計されていることや、デパートのレストラン街が最上階にあるのは、火災による上層階への煙充満と延焼を未然に防ぐ、などがフェイルセーフ設計の例です。

次に、ミスやエラーを起こさない仕組みとして

” フールプルーフ 【fool proof】 ”という考え方があります。

これは、製品や設備、ソフトウェアなどで、利用者が誤った操作をしても危険に晒されることがないように、設計の段階で安全対策を施しておくという設計の考え方です。

例えば、正しい向きにしか入らない電池ボックス、  
ドアを閉めなければ加熱できない電子レンジ、  
ギアがパーキングに入っていないとエンジンが始動しない自動車、  
などがフールプルーフ設計の例です。

この「fool proof」ですが、直訳をすると「愚か者にも耐えられる」だそうです。つまり「よくわかっていない人が扱っても安全」ということで、根底には「人間はミスするもの」「人間の注意力はあてにならない」という前提があります。

例えば、目で見てわかるようにする。専用用紙にする。  
自動停止出来るようにする。  
ランプ、ブザーで知らせる。  
喚起、指差しをする。教育・訓練をする。  
などがあります。

ミスやエラーを事故にしないためには、  
誰がやっても絶対に間違えないような仕事の仕方にする  
万一間違っても気づくように、また影響が出ないようにする  
ということが大切です。

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】 Q21 顧客に自分の上司を紹介する  
得意先のA社を訪問しはじめて自分の上司（鈴木課長）を先方の山本課長と担当の佐藤氏に紹介することになりました。紹介する順序は次のうちどれが適切でしょうか？

- (1) 先に自社の鈴木課長を得意先の二人に紹介し、次に山本課長、佐藤氏の順に鈴木課長に紹介する。
- (2) 先に得意先の二人を山本課長、佐藤氏の順に鈴木課長に紹介し、次に鈴木課長を先方に紹介する。
- (3) 先に得意先の山本課長を鈴木課長に紹介し、次に鈴木課長を先方の二人に紹介したあと、佐藤氏を鈴木課長に紹介する。

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

#### 4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 20

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

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  
あれこれ拾っていこうと思っています。

#### 【要約力ドリル1】

要約力セミナーは終わったばかりですが、ちょっと「要約」について  
追加講演をしてみたいと思います。

「要約力セミナー」のご感想にもいただきましたが、「要約」という作業は  
ちょっとした工夫でいろいろなことが練習になります。

そんな「練習法」の一つをご紹介しますね。

今回ご紹介するのは、「My ディクショナリー」  
自分の辞書を作ってみましょうというエクササイズです。

「悪魔の辞典」ってご存知ですか？アンブローズ・ビアスというアメリカの  
ジャーナリストの著作です。有名ですね。（かなり古いけど..）

さまざまな単語をビアスが皮肉や風刺をこめて再定義しているものです。

「悪魔の」というだけあって、こんな感じです。

恋愛：一時的の精神異常だが、結婚するか、あるいは、この病気の原因になった  
外的な力から患者を遠ざけるかすれば、簡単に直る。

※岩波書店、西川正身訳（原文のまま）

これを作ってみましょうというのが、「My ディクショナリー」です。  
定義でも法則でもなんでもいいです。事実じゃなくても一向に差し支えない。

（上記の「恋愛」の定義だって怪しいでしょう？）

だって、本物ではないし、出版するわけでもないし..

自分だけ、もしくは仲間だけで楽しめばいいんですから。

ただし、「要約の練習」としては、少しだけルールを決めておきましょう。

例：文章は2文まで。一文は50文字程度。

自分ルールですから、これも適当でいいです。ハードルを上げ過ぎないように。

ただし、「要約」の練習になるルールでお願いします。

「一文は100文字以上」なんて決めてはいけません。

何かを「説明」するだけでもいいです。

例えば..

「電話」

遠くにいる人との効果的なコミュニケーション手段。

ただし、風呂もしくはトイレに入っていると、勝手にかけてきたのは先方であるにもかかわらず謝罪が必要となる理不尽な機器。

(これで、2文。23文字と57文字です。)

皆で同じお題でやってみるのも楽しいですね。

週末に「今週のお題」を決めておいて、翌週発表しあう。

朝礼時に5分で共有できます。

ツイッターも140文字ですから、これを使って公開辞書作りも楽しいですね。

でも、140文字は少し長すぎ。目いっぱい使うと長文になります。

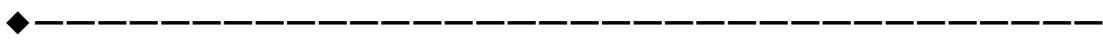
「3文以上入れる」「1文は50文字以内」などというルールをつくるとうまくいきます。

「悪魔の辞典」は少しシニカルすぎますね。もうちょっと素直にいきましょう。

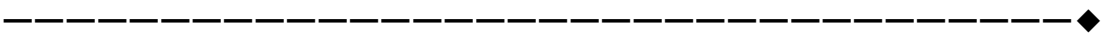
そうそう、マーフィーの法則もこの類いです。こちらは21世紀版という新版が2007年に刊行されていますので、ご記憶の方といらっしゃるのでは？

あなたの辞書はどんなラインナップになるでしょうか。

あ、ブログとかツイッターで発表していただいてもいいんですよ。



## 5. Y's の研修目次紹介 「図解する力」



Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は「図解する力」

本年度のニューラインナップです！

さまざまな「要約」のシーンの中で、「図解」に特化して能力を強化するコースです。「図解力」はいまや報告書、提案書に必須のスキルです。

そして練習はとても楽しい！

ご検討くださいね。

目次はこちら

1. 「図解」する力の優位性
  - ・ 図解力これだけのメリット
2. 「図解力テスト」
  - ・ まずはやってみましょう

3. 「図解」の基本を知る
  - ・ 図形の基本
  - ・ 表とグラフ
  - ・ ロジカルシンキングとの関係
4. 「図解」実習
  - ・ もっとやってみましょう
5. 「図解」できれば文章も変わる
  - ・ 思考の過程に「図解力」
  - ・ これもやってみましょう

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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2011.5.30 号

#### 【ビジネスマナークイズ \* 解答】

解答 (1)

初対面の人どうしを紹介する場合、地位や立場などが「上」とされる人に対し、  
「下」とされる人を先に知ってもらうことが原則です。

ビジネスでは得意先・お客様が「上」とされますので、「下」である自社の  
鈴木課長を先に紹介します。

この原則から、「目上の人に対しては目上の人を」「年上の人に対しては年下の人  
を」「社外の人に対しては社内の人を」「他人に対しては身内（親族など）を」先  
に紹介するのがマナーとなります。なお、上下関係のない男女を紹介するときは、  
女性に対して男性を先に紹介するようにしましょう。

複数の人を紹介する場合は、地位や職位の高い人から順に紹介していきます。  
この例では、山本課長、佐藤氏の順です。