

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

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。

さて、皆さん節電してますか？

だんだん蒸し暑い日が増えてくると、「がんばるぞ」が「大丈夫かな」になっ
てきます。そう、暑いのが苦手なんですよ..

こんなことではいけません。気を取り直して節電対策を確認してみました。
経済産業省のサイトでは、よくある pdf 以外に、なんとパワーポイントで
資料が提供されています。

「どんどん使って、広めてね」という意思表示。ふうん、考えてますねー。

私も教材に使って、啓蒙活動するつもり。

そんなことより、「自分が節電しろ！」ですよ、すみません。

ちなみに.. <http://www.meti.go.jp/setsuden/>です。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. @コールセンター.jp 連載コラムのご案内
2. 田中晴美「おばあのお知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ16
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：要約ドリル2
4. Y's の研修目次紹介 OJT トレーナー

1. @コールセンター.jp 連載コラムのご案内

浮島が担当させていただいている、コールセンターの情報サイト「@コールセンター.jp」のコラムをご紹介します。

テーマは、「コンタクトセンターの人材育成」
要約力などもご紹介していましたが、3月より新シリーズとなりました。
「コンタクトセンターで人を育てる」
毎回、個別のテーマで情報を提供します。

お読みくだされば幸いです。

<http://www.at-callcenter.jp/ukishima-colum>

@コールセンター.jpはこちら

<http://www.at-callcenter.jp/>

★**★

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol. 2 2

★**★

「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16
— 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。

ヒューマンエラーの対策を考えるときは、
度忘れ・見間違い・操作し間違いのような人間の本来的な性質を理解した上で、
「どうしたら忘れないか」
「どうしたら見間違えないか」
「どうしたら操作を間違えないか」
「どうしたら快適な作業空間を作れるか」
という考えのもと取組みを行っていく必要があります。

それも二度と同じミスやエラーが起こらない対策です。
つまり、再発防止策を考えるということです。

様々な分析手法（ロジカルツリー or 特性要因図 or なぜなぜ分析）を使って、徹底的に原因を分析します。

このとき「何を問題としているか」という対象を明確にします。

個人の責任より組織の責任を重視して、

「だれが」というような、個人の責任を追及するのではなく、

「どうして、どうしたら」と云ったように、組織の問題としてとらえます。

このように人間の特性を知った上で、本質的課題を明確にし、

考えることが大切になります。

どんな小さなミスやエラーであっても記録を残しましょう。

ミスやエラーに至っていない「ヒヤリハット」のような事例も

記録として残します。

社員が閲覧できるような場所にオープンにするといいですね。

今回は、エラータイプ診断を紹介します。

【ビジネスマナークイズ】 Q22 得意先との打ち合わせの進め方

得意先を訪問して打ち合わせを行う際、その手順や進め方として適切なのはどれでしょうか？

(1) 場の緊張がほぐれるまで雑談をしてから本題に入る。

(2) なごやかな雰囲気ので終えられるように、本題のあとに雑談を行ってしめくくる。

(3) 雑談は早めに切り上げて本題に移り、用件がすんだら速やかに辞去する。

★**★

3. 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きこうと思っています。

【要約力ドリル2】

「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。

要約力を鍛える方法、2回目は「タイトルで鍛える」です。
毎日できるお手軽な方法、しかもビジネスにはかなり役に立ちます。

たとえば、以下のメールを出そうとしたらタイトルは何でしょう。
(宛名やフッタは省略しています)

平素はお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
さて、この度、弊社は社名を下記のように改称することとなりました。
それにともない、事務所を下記に移転いたしますので、お知らせ申し上げます。
何卒今後とも一層のご愛顧を賜りたく お願いかたがた御挨拶申し上げます。

解答例：「社名変更および事務所移転のご連絡」
簡単？でしたか。
このように、シンプルな内容なら、メールタイトルに迷うことはありません。
でも、
「社名変更のお知らせ」とか「事務所移転のご案内」など、
どちらか一方しか書いてなかったり、
「ご挨拶」
などのように、内容が把握できないタイトルでメールしていませんか？

メールによるコミュニケーションは増えるばかりです。
忙しい方は日に100件もメールを読まなくてはならないこともあるとか..
そんなビジネスシーンに「内容がきちんわかるメールタイトル」は
とても重要ですね。

メールタイトルはそもそも20文字程度が適切とされています。
だからこそ、要約の練習にはもってこい！なんですね。

では、以下のメールはいかがですか。

いつも一方ならぬお力添えにあずかり、誠にありがとうございます。
その後、お身体の具合はいかがでしょう。
先日お会いしたときには、お加減が悪かったご様子、とても心配です。

あなたの医者嫌いは、よく存じております。でも健康あつての人生、何事も早期
発見が大切です。どんな名医でも手遅れになってしまつては力が及びません。
早期の発見と治療で奇跡的な回復をしたという例をテレビなどでもよく見かける

昨今です。

まわりを安心させるためだと我慢なさって、どうぞ、しかるべき病院をたずねてみてください。

出すぎたご無礼はご容赦下さい。どうか、くれぐれもご自愛下さい。

どうですか？うまいタイトルは思いつきましたか。

「検診のおすすめ」なんて書いたら、この「医者嫌い」の方は、このメールを読まないかもしれません。

だからといって、メールタイトルに全く関係のないことを書くわけにもいきませんね。

「要約」には「対象者」がいます。

「対象者」が誰かによって、「どのように要約するか」が変わるということです。

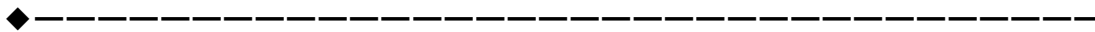
ね、メールタイトルを考えるだけでも練習になりそうでしょうか？

メールを送るとき、

「このタイトルで内容がちゃんとわかるか」

「積極的に開いてもらえるタイトルになっているか」

を、ぜひ吟味してください。ビジネス好感度も上がり、一石二鳥ですよ。



4. Y's の研修目次紹介 「OJT リーダー」



Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は「OJT リーダー」コースをご紹介。

チーム内トレーナー、後輩指導をまかされた先輩社員の皆さんの

必須知識の習得コースです。

ご検討くださいね。

目次はこちら

1. OJT リーダーの役割

- ・人材育成の必要性
- ・OJT の役割
- ・OJT リーダーに求められるスキル

2. OJT の実際

- ・OJT の PDCA
- ・OJT の企画・立案
- ・実施要領・カリキュラム作成
- ・実施・評価・保守運営

3. 教えることの原理

- ・現場のモチベーションや心理

4. OJT実践のポイント

お問い合わせはこちら

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

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

→ 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。

2011.6.20号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答(3)

得意先との打ち合わせでは、相手の時間をムダにつかわせないように効率よく進めることを前提としなければいけません。たとえ場をなごませるためであっても、雑談を長引かせて本題を話し合う時間が少なくなってしまうのは本末転倒です。

挨拶に続いて軽く雑談を交わしたら、早めに本題に入るようにして、用件がすんだら速やかに引き上げるよう努めましょう。

一般的に、話の切り上げは訪問した側が行うものです。本題のあとに雑談に移行して長々と話しこむと、お客様側は早く終わらせたくても言い出せない状態になります。

用件がすんだら「お忙しいところ、ありがとうございました」とお礼を述べて立ち上がり、「これで失礼します」とあいさつをして退出しましょう。