



1. 【Y's セミナー＜9月＞】開催のご案内

\*\*\* \*\* \*\* \*\* \*\*

Y's セミナー、9月の開催日程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、

1. 「コンタクトセンター・ヒューマンエラー防止」
2. 「速習ビジネスマナー&ライティング能力」

です。ぜひお見逃しなく！！

《9月29日（木）：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。

《9月30日（金）：速習ビジネスマナー&ライティング能力》

前回メールマガジンで目次紹介をした「速習ビジネスマナー&ライティング  
能力コース」を9月に開催いたします。  
お問い合わせいただいた方、ありがとうございます。  
ぜひ、この回にご参加ください。

ビジネスマナーの重要ポイントをぐっと圧縮して構成しました。  
昨今、メール対応の増加に伴い重要度、必要性が上昇中のライティングも  
要点解説します。短時間ですが、演習もしますよ。  
「新人時代に受けたけどもう一度確認したい」「いまさら聞けない」という  
管理者の方や、もちろん新人さんまで、幅広く受講いただけます。

詳細はぜひ以下からご確認ください。

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

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

2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol.2 4

★\*\*★

「おぼあの知恵袋」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19  
— だれでもエラーをする —

前回は、人間の能力「視野の限界」「記憶の限界」「意識の限界」「〇〇にくい」という未然防止策例についてお話をしました。  
今回は、錯誤のエラーの未然防止策例についてです。

私たちは過去の記憶や推理力などで、状況を判断してしまうことがあります。  
「錯覚」「見間違い」「取り違い」「思い違い」「思い込み」「考え違い」  
などです。

日常生活を振り返ってみると、この手のミスやエラーって結構ありますね。  
そこで下記のような対策がミスやエラーを未然に防ぐことができます。

- \* 違うものを同じところに置かない
- \* 形状で識別をつける（シェープコーディング）
- \* 色で識別をつける（カラーコーディング）
- \* 音で識別をつける（警告音・ブザー）
- \* 識別の方法を2つ以上組み合わせる
- \* 表示とボタン・置き場所などを合わせる（マッピング）
- \* どっちの順から行なっても問題ないようにする
- \* どの職場でも基本は同じ流れにする（一貫性）
- \* ルールを標準化してやり方を合わせる（標準化）
- \* 使用者が思い込んでいるやり方にルールを変更する
- \* 文章は必ずプリントしてチェック（画面チェック禁止）
- \* フォルダー名の統一（最新版・旧版・作業中）
- \* ファイル名のルール化
- \* 物と情報の一致（実施前・実施後、良・不良など）
- \* 口頭だけでなく、目で見える確認方法に変える
- \* 指差し確認、呼称確認を行なう
- \* 突発的な業務、普段と違う（イレギュラー）業務は識別する
- \* カバーをつける（スイッチ、ボタンなど）
- \* 二重化を行なう（スイッチ、入力、確認など）
- \* 誰でもわかる絵・図、多様な言語で表示する（ユニバーサルデザイン）
- \* 明確な表示を行なって喚起を促す

などがあります。

今回は、失念のエラーの未然防止策 例についてお話します。

【ビジネスマナークイズ】 Q 2 5 タクシー料金の支払い

上司と二人、タクシーで訪問先へ向かいました。タクシー料金の支払いの際、あなたのとるべき行動はどれでしょうか？

- (1) 目上の人にあたる上司に支払ってもらう。
- (2) 自分が率先して支払いをする。
- (3) 上司から支払っておくように指示されたら支払う。

★\*\*★  
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 2 4  
★\*\*★

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 5】

「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、5回目は「エレベータートーク」です。

エレベータートークとは、「偶然エレベーターに乗り合わせたふりをして、  
限られた時間で自分の仕事振りや企業への提案などを簡潔に、  
かつ魅力的に語る」という手法のことです。  
想定される相手は上司、経営陣、顧客などさまざまです。  
主にプレゼンテーションの練習や営業研修などで使われます。

でも、良く考えてみてください。  
言いたいことを30秒程度にまとめるということは、「要約力」の  
アウトプットの練習にもってこい！です。

「結論を明確にまとめておく」ことや「情報を整理して簡潔に話す」ことが  
格段に上手になるはずですよ。

・想定するシーン（例）

1. 社長への業績報告
2. 上司への問題解決報告／顧客訪問の結果報告
3. 留守番電話への用件吹き込み
4. 顧客への新製品アピール

いろいろなシーンが使えます。内容がきちんと想定できるシーンを使いましょう。

・準備するもの

トーク構成シート（文字数がわかるものが、まとめやすく、より効果的です）

・練習の進め方。

1. 必要ならグループを作る

小人数（～5、6人）で実施するときは、とくに必要ありません。

大人数の場合、グループ内で役割を決めてトークし合う設定が効率的です。

2. 各人のテーマを決めて（少しだけ）作戦タイムをとる。

最初は「トーク構成シート」に話したいことを書き出してみるという時間をとりましょう。

事前に考える時間はだんだん短くできるといいですね。

慣れてきたら、「書き出しなし！ぶっつけ本番」などもやってみましょう。

3. トーク実践

エレベーターが目的の階に到着したら、終了です。

時間は正確に測りましょう。一般的に30秒です。

留守番電話の想定で実施するなら、20秒でもいいでしょう。

自分のいいたいことを、「要約してアウトプットする」ための訓練です。

「要約」の練習は、とにかく「読む」「まとめる」「書き出す」などという方向に偏りがち。「話すことでアウトプットする」訓練は積極的に実施しましょう。

---

#### ◆ 4. Y's の研修目次紹介 「ロジカルライティング」 ◆

---

Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は「ロジカルライティング」コースをご紹介します。

前回ご案内した、「速習ビジネスマナー・ライティング基礎」コースはたくさんのお問合せありがとうございました。

ライティングスキルの重要性がますます高まっていることを実感しました。

本コースはライティングの応用コース、自身の文章を見直した上で部下の文書を添削するためのポイントを学びます。

目次はこちら

1. あなたの實力は？
  - ・ <實力テスト>
  - ・ 「文章力がある」とはどういうことか？
2. ビジネス文書基礎の復習
  - ・ ビジネス文書とは何か
  - ・ ビジネス文書の条件
  - ・ 正しい日本語の条件
  - ・ 読みやすさの条件
  - ・ 良い文章のポイント
  - ・ <ビジネス文書作成演習>
3. ロジカルライティングとは
  - ・ 文書作成の手順
  - ・ いつでも **STOP&THINK**
  - ・ パラグラフの活用
  - ・ <パラグラフ演習>
  - ・ ロジカルライティングの最終目標
4. 定型文と非定型文
  - ・ レポート・報告書の基本構成
  - ・ <定型文・非定型文演習>
5. メール文章の組み立て
  - ・ メール対応の基礎
  - ・ <メール作成・メール添削演習>
6. 部下の文書をみる
  - ・ 文書チェックのポイント
  - ・ <報告書を添削する>

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。  
2011.8.22 号

**【ビジネスマナークイズ \*解答】**

解答（2）業務でつかったタクシー料金は、当然のことながら会社の経費として  
計上されますから、支払いをする人は料金を立て替えておいて後日精算すること  
になります。

タクシー料金の精算といったこまかい処理は、上司にさせるのではなく率先して  
引き受けるのがビジネスマナーです。

先輩社員と同乗した場合も、上司のときと同じように目下の人が支払いを担当  
するのが原則です。

状況によっては、上司や先輩が支払いをすませることもあります。

そうした場合には「私が払います」などと押し問答せず、その人の意志に  
したがいましょう。