

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 5

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

「おばあのかいせふ」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20

— だれでもエラーをする —

前回は、錯誤の未然防止策 例についてお話ししました。

今回は、失念のエラーの未然防止策 例についてです。

失念のエラーは記憶に関するヒューマンエラーで「し忘れ」のことをいいます。日常生活でもよくおこりますね。

時間とともに忘却してしまうことと違って、「覚えているが、肝心なときに思い出せない」

その結果「し忘れてしまう」というものです。

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。

- *メインイベントの直前に、いろいろと作業を行わせない（新人・初心者）
- *メインイベントの前の作業をチェックする（新人・初心者）
- *フル・プルーフ機構を徹底する（※）
- *作業の主要部分を最後にする
- *最後の部分をチェックする管理的仕組みをつくる
- *慌てて仕事をさせないような作業割振りを行なう
- *次の作業に進めないようにする
- *アラームを鳴らす
- *やることを思い出させるアラームをセット
- *メモを取り表示する、ホワイトボードにすぐ記入、手帳にすぐ記入
- *チェック方式から記入方式へ
- *シングルチェックをダブルチェック方式に改善する
- *作業をクロスチェックする
- *記録をつける（報告書）
- *ひもをつける、目立つようにする（おき忘れ）

などがあります。

次回は、違反のエラーの未然防止策 例についてお話しします。

（※）フル・プルーフとは、エラーをおこさない仕組み。間違った操作ができないようにするなど。例えば、専用紙にする・自動停止にする・ランプ

以前にもお話ししましたが、「考える」ストーリーは3ステップです。

1. 情報を仕入れる
2. 情報を加工する
3. 情報を発信する

例えば、「傾聴」は情報を仕入れるときのポイントですし、「要約」は情報加工の原点です。

文章力やプレゼンテーションはもちろん「発信」のフェーズですね。

「行動」も発信フェーズです。

「分ければわかる」という言葉があります。

何かがうまくいかないとき、「ちゃんと考えたのか？」と一言で片づける前に、どのフェーズでつまづいているのかを（それこそ）考えましょう。

今年の新研修では、この「仕入れ方」「加工方法」「発信方法」の3つのフェーズで考え方と演習を実施しています。

次回から、一部をご紹介します。お楽しみに。

◆ 4. Y's の研修目次紹介 「リーダーのためのコンプライアンス」 ◆

Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は「リーダーのためのコンプライアンス」コースをご紹介します。

本コースはリーダー、スーパーバイザーなど中間管理層の立場からみた「コンプライアンス」の知識習得コースです。

「コンプライアンス」そのもののあり方、法知識とともに、チーム内への浸透、啓蒙の手段や考え方を学び合います。

目次はこちら

1. あなたはどのくらい知っていますか
 - ・ 知識確認テスト
2. コンプライアンスを学ぶ
 - ・ コンプライアンスとは
 - ・ コンプライアンスのリスク例
 - ・ リスク発生の原因を知る
3. 関連法規を理解する
 - ・ 人材関連法規

- ・セキュリティ関連法規
 - ・企業倫理関連法規
4. 組織内での活用を考えよう
- ・コンプライアンス体制の構築

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。

2011.9.8 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

訪問先での商談の結果や進み具合などを、上司は気にかけているものです。

若手であるあなたの場合はなおさらでしょう。

出張中はこまめに連絡をとらなくてはなりません。

出張のあいだは1日ごとの予定を終えたら、その都度電話で上司に報告
しましょう。面談の結果などを簡潔に報告し、翌日の予定を知らせます。

報告時に自分への電話連絡や伝言などがないか、同僚に電話をまわして
もらって確認するといいでしょう。