

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。

この度の東日本大震災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。

急に寒くなりました。お風邪など引かれていませんか？

そういえば、風邪薬、好きですか？

「好きか」という質問はおかしいですね、「すぐ使うタイプですか？」
とお聞きすれば適切でしょうか。

私はもともと薬が嫌い。「粉薬」が特に嫌い！

「早めに薬飲みなさいよ」と言われても「うーん」と生返事。
ぐずぐずとごまかして引きのばす不養生なタイプです。
だから、「良かったね、早めの〇〇！」といった薬の効果を体験することは
ほとんどありません。

でも、風邪の原因はその多くがウイルスなので、
「細菌を対象とした抗生物質は効果がない」とか。
人の体は、あえて体温を高めることで免疫力を上げているので、
「解熱剤は極力使用しないほうが良い」
なんて説もあるそうです。

ま、薬嫌いの言い訳ですけど.. みなさんはどちらのタイプですか？

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 「リックテレコム実践研修講座」は11月16日に担当します！
2. Y's セミナー今後の開催予定のご案内
3. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ22

- 4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：考えて発信する力3
- 5. Y'sの研修目次紹介 「モニタリング手法」

1. 「リックテレコム実践研修講座」は11月16日に担当します！

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2011 の実践研修講座では
11月16日に「できるSVの条件 チームマネジメント講座」を
担当します！！ぜひご参加ください！！

- センターの運営において、SVの役割はさまざまありますが、まずはSVが
元気であることが第一条件！です。
このコースでは、SVの役割を再認識して、キーパーソンとしてセンターの
業務を管理し、人材育成を担うSVのスタッフィング技術と自己管理術を
学ぼうという欲張りコース。
さまざまなセンターの方の集まる公開コースのメリットをぞんぶんに
活かすディスカッションベースの研修です

詳細、お申込みはこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/practice/>

内容に関するご質問はこちらでも承ります。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

2. Y's セミナー今後の開催予定のご案内

今後のY'sセミナー、3月までの定期開催コースをご案内します。
ぜひぜひ、ご予約に組みこんでご参加ください。
Y'sラーニングでは今後も公開コースを増設してまいります。
詳細はWebサイトでもご覧いただけるよう準備中です。

お急ぎの方はこちらにお問い合わせください。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

【11月】

11月15日（火） メール対応基礎コース

1 1月29日(火) 管理者ビギナーのためのコスト管理

【12月】

1 2月 6日(火) 1日で学ぶビジネスマナー

1 2月 7日(水) S Vのためのコンプライアンスセミナー

【1月】

1月 17日(火) ビジネス文書基礎コース

1月 18日(水) 要約力をつけよう

1月 24日(火) 顧客満足の基礎(クレーム対応とVOC)

1月 26日(木) 図解する力

【2月】

2月 14日(火) 文書力総合コース(説得できる資料作成)

2月 16日(木) 顧客満足応用(クレーム対応とVOC管理者編)

2月 22日(水) 要約力をつけよう(レベルアップ編)

2月 23日(木) ビジネス文書応用コース(ロジカルライティング)

【3月】

3月 13日(火) ロジカルシンキング入門(ロジカルで行こう)

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

3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol. 27

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

「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22
— だれでもエラーをする —

前は、違反のエラーの未然防止策 例についてお話ししました。
今回は、知識不足・技量不足のエラーの未然防止策 例についてです。

知識不足・技量不足のエラーは、業務を遂行するのに必要な知識や技量をもっていなかったために起こる、典型的な初心者(新人)のヒューマンエラーですが、必ずしも初心者に限ったことではありません。

ベテランの人でも、職場や担当部署が変わったり、新しい機械やシステムが導入されたときなどにも起こりうるエラーです。

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。

*作業に必要な知識・技量を定義する

- * 作業に必要な知識・技量を持てるように育成する
 - * 作業に必要な知識・技量・特性を持った人を割り付ける（人材のミスマッチ）
 - * 「知らないことはしない」の躰けをし、「知らないことはさせない」管理を徹底する。
 - * 「知らないことは聞く」の躰けをする
 - * 「できないことはしない」の躰けをし、「できないことはさせない」管理を徹底する。
 - * 教育では「Know How」（どのように）だけではなく「Know Why」（なぜそうなのか）ということも理解させる。
 - * 教育する（やるべきこと、やる目的、本人へのメリット）
 - * やってみせ・いって聞かせて・させてみせ・ほめてやる（山本五十六）
 - * 声をかける、積極的にものを尋ねる、おもいを語る（松下幸之助）
 - * やり方を説明させる
 - * 繰り返し伝える・伝えることを絞る
- などがあります。

初心者であってもベテランであっても、
「知らないことはしない」「知らないことは聞く」「できないことはしない」という躰けと、「知らないことはさせない」「できないことはさせない」という管理を徹底することで、ヒューマンエラーを未然に防ぐことができます。

今回は、背後要因が原因のエラーの未然防止策 例についてお話しします。

【ビジネスマナークイズ】 Q28 退職を得意先に報告する

転職により現在の会社を退職することになりました。

さて、退職することについて、自分が担当する得意先へはどのように伝えることが適切でしょうか？

- (1) 退職は社内事情なので、自分からは得意先に切り出さず、退職後に後任の担当者から伝えてもらう。
- (2) 退職が正式に決まったら、自分から得意先に伝える。
- (3) 退職することをどの得意先に伝えるかは、先方と現在の会社との関係によるので、上司と相談して決める。

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 2 6

★**★

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。

【考えて発信する力3】

ビジネスマンの総合力をアップする！

「考えて発信するトレーニング」をシリーズでお届けします。

さまざまなビジネスシーンで、見直されている「考える力」の重要性。
Y's ラーニングでは本年度から、この「考えて発信するトレーニング」を開始しました。

情報収集のポイント

「考える力」というのは独立した能力ではありません。

大きな流れは、

【1】情報を仕入れる → 【2】情報を加工する → 【3】情報を発信する
という3ステップで構成されます。

【1】「情報を仕入れる」

このフェーズで重要なのは、「情報収集力」「傾聴力」「読解力」。

まずは、「情報収集力」を考えましょう。

情報検討の流れは正しくたどることが結果的に近道です。

(1) 情報を洗い出す

情報の仕分け作業ですね。正しく認識することが重要です。

「〇〇は事実」なのか「〇〇は事実だとAさんが言った」のかでは大きな差があります。正しい認識が次の作業の土台になります。

(2) 情報の検討

もちろん、認識した情報が必ず正しいわけではありません。

また、必要であるかどうかも疑わしいことはよくあります。

むしろ、知らない情報の方が多いことの方が多いですね。

常に「ほんと？」「必要？」「わかる？」「わからない？」といった自問自答が必要です。

認識した情報を「鵜呑み」にしないことはロジカルシンキングの第一歩でもあります。

(3) 情報の検証

「ほんとう？」と疑うだけでは先に進みません。

「ほんとかな」と思ったら、次は検証です。

検証のキーワードは「なぜ？」ですね。

根拠探しが「情報の検証作業」の実態です。

情報収集はこの3ステップが大切です。

正しいプロセスを踏んで、正確かつ有用な情報を手元に揃えましょう。

◆-----◆

5. Y's の研修目次紹介 「モニタリング手法」

-----◆

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「モニタリング手法」コースをご紹介します。

スーパーバイザーの必須作業として定着した感のある「モニタリング」Y's の研修の方針は「品質より本質」、いえいえ、もちろん品質を無視するわけではありません。
本来の目的に立ちかえって「モニタリング」という品質管理手法を考えるコースをご提供しています。

目次はこちら

1. オリエンテーション
 - 1) 研修の目的
 - 2) 研修の成果
 - 3) 自己紹介
2. モニタリングのベーシックスキル
 - 1) モニタリングの目的と意義
 - 2) 手法の基礎知識
 - 3) モニタリング計画策定の留意点
 - ★ワーク：品質定義とモニタリングの実施計画
 - 4) 結果分析と指標管理
 - 5) フィードバック
 - ★ワーク：評価項目と評価基準作成
3. モニタリング実施に必要な能力
 - 1) 知識とコミュニケーション能力
 - 2) フィードバックスキル
 - ★ワーク：モニタリングフィードバック

お問い合わせはこちら

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

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/お問い合わせ/>

※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。

2011.10.20 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（２）

得意先からすれば、担当者が突然ほかの人に替わるととまどうもの。

ですから「突然」を避けるため、退職が正式に決まったら、自分が関係する得意先にはすべて知らせておくのがマナーです。

退職するまでの期間に、各得意先関係でやり残した課題は全力で仕上げるように努力しましょう。

引継ぎのための後任者の同行や紹介については、上司の指示を仰いだ上で行います。

取引先に対してはあえて転職先を知らせる必要はありませんが、これまでお世話になったことへの感謝を伝え、今後の配慮をお願いしておきましょう。