



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！！  
まだ、間に合います！

- 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
- 11月29日（火） 管理者ビギナーのためのコスト管理

### 【12月】

- 12月 6日（火） 1日で学ぶビジネスマナー
- 12月 7日（水） SV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) 顧客満足の基本(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.28

★\*\*★

「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23

— だれでもエラーをする —

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お話ししました。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です。

ミスやエラーが起こる原因には、トップの意識、チームワーク、管理体制、体調、意欲、注意、環境、時間などの背後要因がかなり影響しています。

背後要因を適切に管理し、適切に改善することも、ヒューマンエラーの未然防止において重要となってきます。

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。

- \*一定の勤務時間を超えた場合は人員を増員する
- \*残業時間の休息を増やす
- \*職場環境の整備と管理
- \*人間の行動特性を理解し、再発防止策を考える
- \*自分の責任で健康の事故管理をする
- \*職場の問題解決
- \*積極的に協力し合う職場風土をつくる
- \*照度、温度、湿度などを検討する

- \*仕事のローテーションを変え気分転換
- \*事前に変化・ばらつきを把握する
- \*現場で問題の予兆となるちょっとした変化をリスト化して確認
- \*現場のちょっとした違和感に管理者は聞く耳を持つ
- \*経営者・幹部・管理職が常に現場に対して繰り返し思いを伝える
- \*事故が起こったらどうなるかをワークショップ等で議論する  
などがあります。

このようにヒューマンエラーを未然防止するには、お互いの人間関係をよくして、みんなの安全意識を強め、より安全な設備や作業環境に改善するとともに、安全な作業方法をきめて、みんなで意識して実践することが大切です。

今回は、ヒューマンエラーチェックシートの紹介をします。

#### 【ビジネスマナークイズ】

##### Q 2 9 入院中の同僚を見舞う

入院している会社の同僚をお見舞いに行きたいと思います。  
お見舞いのしかたとして、次のうちどれが適切でしょうか？

- (1) 職場の人とともに2～3人でお見舞いに行く。
- (2) 病院が会社の近くなので、昼休みの時間を利用してお見舞いに行く。
- (3) 美しい鉢植えの花を買ってお見舞いの品として持って行く。

★\*\*★

#### 4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 2 8

★\*\*★

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かうと思っています。

#### 【考えて発信する力4】

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」。

次は、「傾聴力」です。

コンタクトセンターで働く方に「傾聴」なんて、いまさらかもしれませんが..  
手法を通じて、傾聴の役割を認識しておきましょう。

・「傾聴」のための手法と効果

#### (1) 情報を話したいと思う

「傾聴」するためには、相手に快く話していただかなければなりません。  
基本の「き」というところです。

気持ちよく、快く話してもらうための基本は「あいづち」。

当たり前のことですが、相手が話しやすいあいづちを打っていますか？

「話しを取ってしまう」なんてもってのほかですよ。

#### (2) 情報を正しく聴き取る

相手の話の内容は「勝手に解釈」してはいけません。

先入観を持たずにきちんと聞くことはとても重要です。

正しく受け止めることの第一歩が「復唱」です。

正しいポイントを「復唱」することができれば、相手も話しやすい。

間違ったことを言った場合も、「復唱」で返されると、間違った本人が自ら気づきやすくなります。

もちろん、「復唱」は電話番号や住所の正確な聴き取りにも使います。

#### (3) 情報が正確かどうか確認する

「こんな意味でいいのかな？」と思ったときに、「復唱」よりも効果的な方法は、「言い換え」です。

「言い換え」に必要なのは、「要約力」。

相手の話しの内容のポイントをつかみ、ここぞという部分を要約して確認しましょう。情報の生産性と正確性を同時に上げることになります。

#### (4) 不足している情報を引き出す

相手の話すままに聴いていることが「傾聴」かと問われれば、それは違います。

「質問」は傾聴の一部と心得ましょう。

欲しい情報は「聞き手が引き出すもの」。

良いインタビューアースなわち「傾聴の達人」です。

話を広げるのか、話を収束に向かわせるのか、知りたいことは何ですか？

傾聴力のポイントはこの4つ。  
良い聞き取りが良い情報取得につながります。

---

## ◆-----◆ 5. Y's の研修目次紹介 「トレーナー育成」 -----◆

Y's ラーニングの研修目次紹介、今回は社内トレーナー育成のための  
「トレーナー育成」コースをご紹介します。

コンタクトセンターの場合、社内の研修担当者は兼務も多く、  
トレーニング手法に迷っている方も多いはず。  
そんな「研修内製化」の味方になるコースです。

インストラクショナルデザインの考え方にに基づき、社内研修の企画、立案から  
実際のトレーニングまで一貫したトレーニング技術を学びます。

目次はこちら

1. 企業内教育の実際とトレーナーの役割
  - 1) 企業内教育の実際
  - 2) 企業内教育の組織活動
  - 3) トレーナーの役割と求められる能力
2. 教育概論
  - 1) トレーニングの企画・立案
  - 2) トレーニングの設計・開発
  - 3) トレーニングの実施・運営
  - 4) 教え方の原理
  - 5) 教育現場でのモチベーション
  - 6) 受講者の心理
3. トレーニング技法
  - 1) プレゼンテーション
  - 2) ファシリテーション
  - 3) コミュニケーションテクニック
4. プレゼンテーション

お問い合わせはこちら

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

○。  
「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/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。

○。  
2011.11.10 号

#### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (1)

病気やケガの程度や内容によって、お見舞いはかえって迷惑になる  
ことがあります。家族や身内の人に尋ねてから行くようにしましょう。  
また、大勢で行くと相手を疲れさせてしまうので、2～3人程度が適切。  
長居は無用です。

病院へ行く前に必ず面会時間を確認し、時間内であっても食事やリハビリの時間  
は避けるようにします。

お見舞いの品は病状などにもよりますが、病室を明るくし、気持ちのなごむ暖色  
系の生花が一般的です。鉢植えは「根つく」が「寝つく」を連想させるので避け  
ましょう。ユリなど香りの強い花や、ケシなどのように散りやすい花もよくあり  
ません。

食べ物を持っていくなら、事前に食事制限を確認しましょう。  
現金や商品券は目上の人には失礼にあたります。