

::*

「考えて発信するトレーニング」、以前にも目次をご紹介します。
これは、本年度開発の新しいコースです。

ちまたにも「自分の考えを持つこと」の重要性や、「発信力」「プレゼン力」
を鍛えるためのビジネス本がたくさん出ていますね。
社会人基礎力には3カテゴリ12の能力が定義されていますが、学生さんたちが
苦手と感じているのは、どうやら「想像力」や「発信力」という結果もあります。

そんな「実は苦手意識を持っている人が多い能力」に
ヒントをたくさんみつけていただく1日です。
「苦手」＝「ヘタ」ではありません。
きっかけやコツをつかんで、発信力を高めましょう！というコースです。

ですから.. どなたでもご参加いただけます！

詳しい内容はこちら

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

::*

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、ご予約に組み込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ます。

お急ぎの方もご不明点も、どうぞご遠慮なくこちらにお問い合わせください。
<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

【12月】

- 12月 6日（火） 1日で学ぶビジネスマナー
- 12月 7日（水） S Vのためのコンプライアンスセミナー
- 12月13日（火） 考えて発信するトレーニング

【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. 文章医プロジェクト始めました

::*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:::

言葉は紡ぐものである

これ、実は私、浮島の「文章医」だった先生のお言葉です。

Y'sラーニングではこの言葉を胸に、ビジネスにおけるわかりやすい、良い文章を追求します。

このたび「文章医プロジェクト」と称し、以下のプログラムをご提供することにいたしました。

1. テンプレート診断

コンタクトセンターのメールテンプレートを診断し、アドバイスします。
サンプル文章の作成もいたします。

2. 文章スキルアップ個人教授

文章スキルをさまざまな角度から練習する通信教育です。

Y'sラーニングサイトのクローズサイトを使用して双方向に練習します。

3. 文章スキルアップ研修

文章スキルアップは一日にしてならず。

グループ単位で受講いただくシリーズ研修です。

詳細は以下にお問い合わせください。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

文章に関することでしたら、それ以外のご相談も申し受けます。

お気軽にお問い合わせください。

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

4. 田中晴美「おぼあへの知恵袋」Vol. 2 8

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

「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24

— だれでもエラーをする —

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した。今回は、ヒューマンエラーチェックシートを紹介します。

これまでは、ヒューマンエラーの特質や原因、分析方法、未然防止などについてお話ししました。

今回、紹介するチェック表は「ヒューマンエラーチェック」と云って「業務に関して」「マニュアル・表示に関して」「指示に関して」「作業環境に関して」「グループに関して」「個人に関して」「管理に関して」「社内風土に関して」と8つに区分してあります。

お試しで「マニュアル・表示に関して」の質問項目を紹介します。下記の質問項目に対して、自分の現状をチェックしてみましょう。あてはまると思ったら、「Yes」に○をつけてください。そうでない場合は「No」に○をつけてください。

「マニュアル・表示に関して」

- (1) ただレ点を付けるだけのチェックになっている (Yes ・ No)
- (2) チェックリストの項目が多すぎる (Yes ・ No)
- (3) マニュアル・スクリプトが分かりにくい (Yes ・ No)
- (4) マニュアル・スクリプトが無くて困っている (Yes ・ No)
- (5) マニュアル・スクリプトをあまり見たことが無い (Yes ・ No)
- (6) 現場での指示が無くて困ることがある (Yes ・ No)
- (7) マニュアル通りに作業をやっていない (Yes ・ No)
- (8) 間違いやすい (似たような) 用語がある (Yes ・ No)
- (9) 社内の人によって使っている用語が違う (Yes ・ No)

あなたは、いくつ「Yes」に○がつきましたか？

「マニュアル・表示に関して」については、「No」に○が沢山ついた方がミスやエラーが発生しにくい職場ということになります。

上記をチームメンバー全員に実施してから、チェック項目を集計分析すると、社内で埋もれている課題や問題。

管理者やマニュアル・スクリプトを作成した人には気づかない、課題や問題が

見えてきたりします。

スキル不足なのか、やり方に問題があるのか、組織の問題なのか。。。 etc.

集計結果を見ると、会社や組織の傾向（風土）が見えてきます。

最近エラーやミスが多い人には、ヒアリング型をお薦めします。

管理者がチェック項目を質問し、対象者が当てはまると答えた項目に関しては、「なぜ」「どうして」をヒアリングしながら根本原因が見えるところまでブレイクダウンします。

その後「では、どうしたらいいか」を一緒に考えます。

今回、紹介したのは「マニュアル・表示に関して」だけですが、詳細が知りたい方は是非、公開セミナー「ヒューマンエラー防止の基本」を受講してくださいね。

次回は、ヒューマンエラーを防ぐ労働安全についてです。

【ビジネスマナークイズ】

Q 3 0 お歳暮を贈る

上司にお歳暮を贈るときの基準（考え方）として、適切でないのはどれでしょうか？

- (1) 相手が喪中だったので、年賀状と同様に贈るのを控える。
- (2) お中元は贈らずにお歳暮だけ贈る。
- (3) お中元もお歳暮も贈る。

★**★

5. 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こうと思っています。

【考えて発信する力5】

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」。

最後は、「読解力」です。

コンタクトセンターで働く私たちは、お客様との「会話力」で重要なことは
「傾聴」であることを知っています。

ところが、「文章力」となると、「書く」ことだけに頭が行ってしまいませんか。

「電話応対」に「話す力」と「きく力」が必要であることと全く同じように

「文章での応対」には「書く力」と「読み取る力」が必要です。

文章での情報獲得力が「読み取る力」すなわち「読解力」です。

なんだか、いわれてみればあたりまえですよ。

・読解のポイント

(1) 言葉を知っていること

「あたりまえじゃないか」って言わないでください。

いわゆる「語彙力」です。相手を書いた言葉に意味が瞬時にわからないと
文章全体が理解できません。

言葉の意味を勘違いしていると、話を誤解してしまいかねません。

ここでいう「言葉」とは「辞書にある言葉」という意味だけでは
ありません。

「新聞、雑誌で最近よく使用される言葉」など「言葉のトレンド」の
理解も重要な要素です。

「TPPって何？」とか、「ジェネリックって何のこと？」などと
単語にはてなマークを飛ばしていると、情報の理解に時間がかかります。
正しく言葉を知っていることはことのほか大切なことなのです。

(2) 状況把握力

相手の文章を読みながら、話の主旨を「正しく解釈」することが

「読解」です。

「復唱」や「質問」による確認が瞬時にできる会話と違い、文書は返事を
してくれません。

相手の文書が未熟であろうと、まわりくどかろうと、相手の言いたい

ことを読みとらなくてはなりません。

会話以上に「状況把握力」が重要になるのです。

状況把握にはさまざまな要素があります。(1)の「語彙力」に加え、「創造力」や「周辺知識」、場合によっては「相手のパーソナリティの理解」(つまり相手の書き方のくせを知っていること)なども必要かもしれません。

(3) 要約力

「読解」とは、その名の通り「ある程度の長さの文書を読み解くこと」です。段落ごとに何を説明しているのか理解するとともに、全体をまとめあげて「主旨」を把握しなくてはなりません。

それはまさに「要約力」の実践です。

読解力のポイントはこの3つ。

あなたは良い情報収集していますか。

◆ 6. Y's の研修目次紹介 「スーパーバイザー入門」

◆
Y's ラーニングの研修目次紹介、今回はスーパーバイザー初心者のための「スーパーバイザー入門」コースをご紹介します。

対象者はスーパーバイザー候補者および新任スーパーバイザー(半年～1年)管理者に必要な要素を総合的に学びます。

オプションの、「課題の提出と添削」は、現場を何日も抜けることのできないスーパーバイザー業務に最適です。

オプションでは、課題提出の他に個別のお悩みにも対応します。

目次はこちら

1. 役割理解

- 1) 組織の役割
- 2) リーダーの役割

2. リーダーに必要な知識とスキル

- 1) 職業能力の考え方と ITSS
- 2) 関連知識
- 3) ビジネスマネジメントと要員管理

3. 目標管理

- 1) サービスデスクの管理指標
- 2) 目標管理サイクル

4. 人材育成と能力開発

1) あなたの組織の人材育成

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。

2011.11.30号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答(1)

お中元もお歳暮も慶事の贈答品ではないので、相手が喪中であっても贈って問題ありません。

ただし、相手の周辺に不幸があったときで、葬儀の直後などは避けるほうがいいでしょう。

お中元とお歳暮をひとそろいと捉える傾向がありますが、必ずしも両方を贈らなくても失礼にはなりません。

お中元は半年を、お歳暮は1年をしめくくるものですから、どちらか一方ならお歳暮を贈る方が切りがよく、重みがあります。

お歳暮は12月初旬から20日ごろまでに届くように贈ります。

時期を逸したら、「御年賀」として松の内(通常1月7日まで)に、

それ以降なら「寒中御見舞」として立春(2月3、4日ごろ)までに贈るのがマナーです。