

いったいどんなことするの？
仕事に直接役立つの？

はい、疑問はごもっともです。お答えいたしましょう。

「図解する力」は右脳を鍛えるトレーニングです。
左脳は文章力、右脳は図解力です。両方をバランスよく鍛えていくことが
さまざまなビジネスシーンに役に立つのです。

お客様の状況を早くまとめる力
相手の状況をすばやく察知する力
報告書をわかりやすくする力
会議で効果的な発表をする力

すべて、車の両輪のように「文章力」と「図解力」の組み合わせなんです。
「図解する力」はこのバランスの大切さから実際の鍛え方までを1日で
理解していくコース。頭の中の霧が晴れていくこと請け合いです。

もちろん、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/>

【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「おばあの知恵袋」Vol. 2 9

★**★

「おばあの知恵袋」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25 — だれでもエラーをする —

前回は、ヒューマンエラーチェックシートについてお話ししました。
今回は「ヒューマンエラーを防ぐ — だれでもエラーをする —」の最終回です。

職場は、みんなが力を合わせて業績をあげるところです。
私たちは、それぞれ与えられた仕事のプロですから、当然ベストコンディションで仕事を遂行することを求められます。

しかし、毎日最良の健康状態であるとは限りませんね。

身体の調子がよくないために、不注意が生じてミスやエラーをすることも
あります。

例えば、疲労、飲み過ぎ、夜更かし、悩み事、心配事 等
常にベストコンディションで精一杯働けるように、体調を維持することが
プロとして、心がけるべき基本ですね。

最後にコミュニケーション（人間関係）についてお話しします。

ビジネスコミュニケーションで欠かせない、ハウ・レン・ソウ（報告・連絡・相
談）はチームで仕事を進める上で基本中の基本です。

ハウ・レン・ソウをおろそかにしたばかりに、取り返しのつかないミスやエラー
につながり、会社に損害を与えてしまったというケースもあります。

さらによくない人間関係がエラーを招くこともあります。

お互いに心が通じ合った、よい人間関係を保たなければ、チームワークがまずく
なって、心のこもった仕事できません。

お互いの人間関係がよくないと思いついに勝手な行動をして、ミスやエラーを招
くこともあります。

そこで報告や連絡・相談をすることによって、連携のとれた仕事ができるので、
仕事の質が高まるとともに、ミスやエラーを防ぐことにも役立ちます。

また、ハウ・レン・ソウは人間関係の潤滑油でもあります。

よい人間関係、よい職場風土は、やり甲斐と仕事に対する充実感を高めます。

お互いに助け合い、お互いに思いやり、お互いに認め合い、お互いにホンネで話しあう。

そして相互注意は真摯に受け入れる。

人間関係がよくて、みんながイキイキとしている職場は、何事にも積極的に取り組んでいるのでミスやエラーが起こりにくいのです。

仲間意識を高めて、積極的に協力し合う職場風土を作るには、お互いの信頼を高めて、みんながホンネで話し合える人間関係を作ることが大切となります。

2010年9月から連載していましたが「ヒューマンエラーを防ぐ — だれでもエラーをする —」も今回で終了です。

ヒューマンエラーの仕組みや対策について、ご理解いただけたのではないかと思います。

引き続き、Y's セミナーで「ヒューマンエラー」の講習を実施していきますのでよろしくをお願いします。

2012年1月からは「組織力を高めるロジカル・ハウ・レン・ソウ — 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —」をテーマに新たに連載を開始いたします。

それではみなさま、良いお年をお迎えくださいませ。

【ビジネスマナークイズ】

Q31 得意先への年始まわり

得意先への年始まわりを行う際、その行動として適切でないのはどれでしょうか？

- (1) 相手がいそがしくなさそうな場合、年始まわりのついでに仕事の打ち合わせを行う。
- (2) ひと通りのあいさつをすませたら、早々に辞去する。
- (3) 相手が忙しそうな場合、応接室に通されるのを自体して受付であいさつをすませる。

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

5. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.29

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

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6】

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。

【2】情報を加工する

今回からこの「情報加工」のフェーズに入りましょう。

「情報を加工」するために必要なことは、「知識」と「技術」

「知識」と一言でいってもその実態は、「知識、教養、感性、経験、記憶」など幅広いものです。

もちろん「技術」も「要約力、分析力、発想力、論理力、判断力」などなどさまざまな能力を駆使しなくてはなりません。

今回は、情報加工のポイント1「知識を正しく使う」です。

人間は思い込みの生き物です。

そもそも、私たちは脳に届いた情報を何らかの判断に基づき行動します。

その加工が正しくても間違っている、とにかく「加工」しないと行動できないのです。

情報はこう伝わります。

1. 感覚器官に情報が伝わる（「肉まん」が目の前に差し出される）
2. 情報を知覚する（「肉まん」の形を目が脳に届ける）
3. 情報を認知する（「あっ！これは肉まんだ！」と脳が気づく）
4. 情報に対する意思決定をする（「おいしそうだ、食べたいな」と考える）
5. 意思を運動器官に伝える（「肉まんに手を伸ばせ」と手に命令する）
6. 行動する（「肉まん」を受け取る）

人間の脳って優秀ですよ、これらの一連の活動を一瞬で行うのですから。

でも、気をつけましょう。この「知覚」や「認知」や「意思決定」でミスが発生すると、情報は間違っただけで加工がなされ、人は間違っただけで行動をするということです。

とにかく、「脳」は早とちりで、勘違いすることが好きです。また、自分に都合よく解釈してしまうことも人間の脳の特徴ですね。これが「思い込み」です。

・心理学的「思い込み」

心理面から見た思い込みは4種類あります。これを心理的前提といいます。

1. アンカリング

判断する際に特定の特性や情報の断片をあまりにも重視する傾向のこと。バーゲンで元値が赤線で消されて見えていると、今の値段がすごくお得に思えてしまって、つい..なんてことはありませんでしたか。それです！

2. 現状維持バイアス

未知なもの、未体験のものを受け入れず、現状のままでいたいと思う心理作用のこと。

「朝ごはんは食べた方がいいことは頭ではわかっているんだけど、どうもね」過去に実績がある人、年齢が高い人ほど、この傾向にあるといわれますがあなたは大丈夫ですか。

3. フレーミング効果

物事の判断が、数字データなどの見え方次第で変わってしまうこと。赤身80%の豚肉は買うけど、脂身20%って書かれていたら買わない.. ですよ。

4. 認知的不協和

自身の中で生じた矛盾を不愉快に感じることはこの不快感を解消するために、自身の態度や行動を「こじつけ」でも変更すること。

喫煙者は「喫煙者の肺がん罹患率」を知っていても、「それでも長生きしている人もいますし..」と強がったりするでしょう？ま、負け惜しみともいいますね。

こうして、人は情報に間違っただけで解釈を加えていくわけですね。

「思い込み」には続きがあります。

それは、また新年に...

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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2011.12.20 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（1）年始まわりの時期は、各社の担当者の訪問が重なるものです。
相手はその対応に忙しいはずなので、長居するのは相手にとって迷惑と考えるべきです。

相手が表面上は忙しくなさそうに対応したらとって、年始まわりで面会したあと、引き続き仕事の打ち合わせをはじめるのはマナー違反です。あいさつをすませたら早々に辞去しましょう。

受付が来訪者でごった返しているような状況であれば、たとえ応接室が用意されていても、受付だけであいさつをすませる気配りが必要です。