

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

あけましておめでとうございます。Y's ラーニングの浮島です。

今年の干支は「卯」ウサギ、飛躍の年にしたいですね。

新年だから、今年の干支ウサギのトリビア。

ウサギは長い間「げっ歯目（げっしもく）」つまりリスとかネズミと
同じ仲間とされてきました。

ところが近年、ものの「噛み方」がリスやネズミとは違うことが確認され
「ウサギ目」として独立したそうです。

リスは縦に歯を動かしていますが、ウサギは左右なんですって。

ご存じでした？

ウサギがウサギであることなんて、当たり前かと思ってましたが、
長い間違っていたんですねー。

それから、「飛躍」といえば「ジャンプ！」年賀状に「JUMP！！」なんて
入れたらカッコいいかなあなんて思って調べていたら、ジャンプはカエル。

ウサギは「HOP！！」でした。

あぶない、あぶない。新年から「思い込みスタート」をきるころでした。

ともあれ、今年もよろしく願いいたします。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 【スキルアップの周辺事情】今年のトレンドは？
 2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ8
 3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：考える力をつけよう4
 4. Y's の研修目次紹介 「チームビルディング」
-

::*

1. 【スキルアップの周辺事情】今年のトレンドは？

::*

新年だから、今年を占っちゃいましょう！

.. と、いっても昨年私が感じてきたことです。あしからず。

1. チームワークの時代

チームワークなんて当たり前！と思われるかもしれませんが、
昨年には特に「チームワーク」「チームビルディング」がキーワードに
なっている研修をよく見聞きしました。

世間でいえば当たり前かもしれませんが。

でも、個人の能力がクローズアップされる「コンタクトセンター」や
「IT系」の業界では意外と意識外にあったようです。

個人の能力の限界突破は組織力。

今年は組織力のスキルアップにぜひご注目を。

2. 基礎力の見直しが必要？

昨年は「就業力」や「社会人基礎力」という言葉が注目されました。

学生や新入社員ばかりでなく、社会人全般に「基礎力」不足が目立ちます。
コンタクトセンターは、「マルチスキル」の時代、電話もメールも報告書も
こなせなくては仕事にならないところも増えてきました。

昨年から「いまさら聞けないビジネスマナー」を新人から中堅まで
誰と隔てず実施しています。

みな、意外な盲点や忘れていたポイントにびっくりしていますよ。

「ビジネスマナー」「考える力」「発想する力」「文章力」

こんな、基礎力の再建も今年のキーワードのような気がします。

3. プレゼン力より対話力

チームワークの一環かもしれませんが、対話の力が見直されています。

人前でわかりやすく話すことも大切ですが、やはりコミュニケーションは
双方向ということでしょうか。

昨年から私も研修で使っていますが、「ワールドカフェ」という
ミーティング手法をご存じでしょうか。

短時間により多くの人と意見を分かち合うミーティング手法。
ラウンドテーブルの発展形だと感じます。
より多くの意見を受け入れ、より多くの人に短時間で自己主張できる。
こんな能力の育成は今年に限らず大切ですよね。

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

2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol. 1 4

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

「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8
— だれでもエラーをする —

前は、錯誤（とり違い、思い込み、書き違い）についてお話ししました。
今回は、失念（し忘れ）のエラーについてです。

通勤途中にハガキを投函しようと思って、会社についてから思い出す。。。
食前 30 分前に薬を服用しないで、食事をしてしまった。。。
伝言を伝えずに、帰社してしまった。。。

このような経験、ありますよね～！
因みに私が良くやってしまうのは、部屋の照明を消し忘れること。
これはよく家族に叱られます。

失念も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。
日常生活でもよく起こりますね。
時間とともに忘却してしまうこととは違って、「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。

失念（し忘れ）には3つのパターンがあります。

(1) 作業直前の失念

重要なことばかりに気が行ってその前後の作業を忘れてしまう。

例) 切手を貼らずに投函してしまった。

ハザードランプをつけたままで車をだした など

(2) 作業直後の失念

今後やるべきこと（予定）をすっぽりと忘れてしまう。

例) 買い物をしたあと、お釣りをもらって商品をレジに置き忘れた。

コピーをとった後に原紙を回収し忘れた

(3) 未来記憶の失念

未来に関する決定事項を今決めて、未来の時点でその決めごとを思い出す例)キッチンに塩を取りに行ったのに、取らずに席に戻ってきてしまった。

このように、失念(し忘れ)のエラーは、私たちの身近なところでそれも頻繁に起きています。

Wikipediaで「失念」を検索すると

失念(しつねん)は、仏教が教える煩惱のひとつ。

物忘れ・気づきを失った心であり、仏法の理論や仏法の言葉を忘れてたりすること。

また、心を散乱させてしまうこと。

とあります。

また、失念は仏教の教義のひとつで、身心を乱し悩ませ智慧を妨げる心の働きのことだそうです。

今回は4. 違反についてお話しします。

【ビジネスマナークイズ】 Q14 訪問先へ早めに着いたとき
訪問先の会社へ予定より20分早く着いてしまいました。
こうした場合、どのような行動をとるのがいいのでしょうか?

- (1) 打ち合わせを早くはじめられるので、そのまま受付へ向かう。
- (2) その場で面会予定の相手に電話を入れ、早く訪ねていいかどうか都合を聞く。
- (3) 約束した時刻の5分前ぐらいまで待ってから受付に行く。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち!ミニミニ知識の泉」Vol.13

★**★

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「要約が!」とか「ロジカルシンキングが..」などと限定せずにあれこれ拾っていきこうと思っています。

【考えるくせをつけよう】4

「考える力」第四弾です。

初回時、「考える」という行動を3つに分類しました。

1. 何について考えるのか、材料を見つける。
2. 考えて結論を出す。
3. 「考え」を伝える。

今回は「3」の、「考え」を伝える。

ビジネスでもなんでも、「考えて」結論ができればそれで終わりということはありません。

「結論」は伝えて、実行してナンボです。

伝えるためのキーワードは、「わかりやすい」とことと「受け入れてもらう」とこと。わかりやすさは「理論を理解」してもらうために必要です。

受け入れてもらうというのは、「気持ちで理解」してもらうことです。

この二つが揃わなければ、「考え」は伝わっても相手は行動してくれません。

プレゼンテーションは「わかりやすく、簡潔に」なんて、よく言いますが、「何のために」わかりやすくするのか、「なぜ」簡潔でなくてはいけないのか、よく考えてみてください。

「考え」を伝えるときには、

「聴く気にさせて（聴いてもらい）」「心を動かし」「行動につなげる」

という流れを意識してください。

結果が出てこそこの「プレゼンテーション」ですものね。



5. Y'sの研修目次紹介 「チームビルディング」



2010年にブレイクしたマンガ「ONE PIECE」(ワンピース)

ワンピースに学ぶチームビルディングなんて講座も出現したそうです。

ま、そこまではやってないのですが、キーワードはきっと同じ。

「仲間」と「本気」になる！！

ワークやディスカッションもたくさん！話題の世界カフェも実践します。どうぞご検討ください。

目次はこちら。

1. チームビルディングの重要性
 - 1) グループダイナミクスとは
 - 2) チームビルディングとは
2. リーダーのありかた

- 1)リーダーに求められること
- 2)リーダーに必要な能力
3. 良い組織のありかた
 - 1)健康な組織とは
 - 2)今のチームの姿は？
4. コミュニケーションの効果
 - 1)メッセージを受け取る
 - 2)メッセージを伝える
5. 行動計画の策定
 - 1)報連相を見直そう
 - 2)組織活性化アクティビティ
 - 3)行動計画を作ろう

研修のお問い合わせはこちら

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

○。

「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。

○。

2011.1.1 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

訪問先の相手は、約束した時間に合わせて仕事の段取りをしているはずですから、約束の時刻よりも大幅に早い訪問は相手に対して迷惑をかけることとなります。早めの面会が許されるのは、せいぜい10分前が限度でしょう。

約束の5分ぐらい前に受付を訪れるのが、ちょうどよいタイミングです。

早く着いてしまったからといって、自分の都合で相手に電話をかけて仕事を中断させては、マナーをわきまえない人だと思われてもしかたありません。

訪問先に早めに着くこと自体は心がけなので、習慣として身につけましょう。