



OECD が実施する「PISA」をご存じですか？

PISA(Programme for International Student Assessment)は、

OECD(Organization for Economic Co-operation and Development  
=経済開発協力機構)による国際的な生徒の学習到達度調査のことです。  
日本では「国際学習到達度調査」と言います。

「数学的リテラシー」「読解力」「科学的リテラシー」の3分野で調査され、  
2009年は65の国と地域が参加し、「上海」が全てにおいて1位を取り、  
話題をさらいました。報道をお聞きになったかたもいらっしゃるのでは？

2000年には数学的リテラシーで1位を誇っていた日本ですが、今はベスト10に  
顔を出すのが精いっぱい。読解力の弱さは毎回目立つところです。

上海が話題をさらう前から、テストの上位ランキングに常に安定して  
登場している国がフィンランドです。

フィンランドの教育で使用する「フィンランドメソッド」は2008年ごろから  
日本でも注目されるようになりました。

風景画を見て自分の意見を述べる練習や、4コマ漫画の3コマ目のセリフを  
考える練習など、発想力や表現力、論理力、批判的思考力、読解力の養成に  
新たな発想が得られます。

ああ、子供のころからこれをやっていれば...と思わずにはいられない..

すでに、ドリルがいくつか出版されていますので、ちゃんと日本語で内容が確認  
できます。

あまりにも楽しいので、私も2冊持っています。

研修にもいろいろと取り入れています。役立つ上に「楽しい」。

大人にもちゃんと使えるところが必見ですよ。

ご参考

- ・フィンランドメソッド実践ドリル (毎日コミュニケーションズ)
- ・図解フィンランド・メソッド入門 (経済界)

★\*\*★

2. 田中晴美「おばあさんの知恵袋」Vol.1 5

★\*\*★

「おばあちゃんの知恵袋」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9  
— だれでもエラーをする —

前は、失念（し忘れ）についてお話ししました。  
今回は、違反のエラーについてです。

皆さんの会社（組織）には、仕事上の常識やマナーはたくさんあると思います。たとえば、職場に私物を持ち込まない、ヘッドセットで音楽を聴きながら仕事をしない、無断欠勤・遅刻はしない、機密情報を持ち出さない などなど。。。。

会社には就業規則（ルール）や作業規則、ISMS のルール、ISO のルールなど、数え切れないほどあるのではないのでしょうか。

そこで違反のエラーとは。。。。  
定められたマナーや規則（ルール）を守らないことによって、発生したエラーのことを云います。

このエラーは初心者（新人）よりも、仕事に慣れてきた経験年数3～4年のベテランが多く起こすことが多いようです。

例えば、初心者（新人）が起こす違反のエラーにはどのようなものがあるでしょう。常識が身についていない、ルールを知らない・理解していない、ルールを納得していない、みんなも守っていない、守らなくても怒られない など

それでは、ベテランの起こす違反のエラーにはどのようなものがあるでしょう。条件反射で行動してしまう、大丈夫だろうという確信犯的違反、いい格好、善意や好意、上手くいきすぎて安全ボケで手抜き、過剰なコスト意識による違反、面倒くささからくる違反、責任を取らされる不安からの違反、目的達成のためにリスクをとる違反

違反のエラーは初心者よりも、むしろベテランが多いと云われています。通常は、作業を遂行する際の作業マニュアルなどが常備され、それに基づいて日常の業務が行われています。

ベテランの起こす違反は、初心者と違って、故意的・意図的であったりすることがあります。

作業マニュアルやマナーの内容も十分に周知しているベテランでも、つい手を抜いてしまったり、よかれと思って気を回し過ぎたりして思わぬエラーを起こすこともあります。

違反の特徴を3つ紹介します。

- (1) 違反をした理由を云える  
なぜ違反をしたか、自分を正当化する理由を云います。
- (2) 違反をした人の気持ちが背後要因としてある  
近道心理・合理性心理・対人関係心理などがあります
- (3) 違反をした人の性格が影響する  
性格が間接的な違反の影響要因になります。

今回は5. 知識不足によるエラーと技量不足によるエラーについてお話します。

【ビジネスマナークイズ】 Q15 訪問先でのコートの扱い  
冬季、コートを着て他社を訪問しました。  
この際、コートをどのように扱うのが適切でしょうか？

- (1) コートを脱いでから受付へ行く。
- (2) コートを着たまま受付へ行き、面談相手に会う前にコートを脱ぐ。
- (3) コートを着たまま受付へ行き、面談相手に会ってからコートを脱ぐ。

★\*\*★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.15

★\*\*★

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。

【怪しい敬語ふたたび】

何回か前、このコラムで「ございます」の誤用などについてお話しました。  
「怪しい敬語」はあちらこちらを徘徊しています。  
シリーズになってしまいそう..

今回は「ご本人様」  
基本的に、「ご」がついているのに「様」がつくのは二重敬語です。  
「ご本人」か「本人様」でいいはず。

でも「ご本人様」「お名前様」よく耳にしませんか？  
インターネットを除いてみても賛否両論！喧々諤々（けんけんがくがく）！

いわく..

- 【話し言葉では構わないけど、書いてはいけない】
- 【上司に「ちゃんと『ご本人様』といいなさい」と指示された】
- 【ご苦労様と言っていいのだから、ご本人様もよい...】

いや、これらの意見が正しいかどうかは別として、気になっている人多いんですね。

確かに、音声として流れるように「ご本人様ですか？」と言われて、「あれれ？今、変なこと言われたな」と思う人はいないかもしれませんが。まして、「ご本人様と言われた！」なんてクレームになることもない。（ですよ）

話し言葉と書き言葉では特徴は違いますが、正しい敬語が違うなんてことはありません。許容度の問題でしょう。

感情表現が伴う「話し言葉」では間違いが目立ちにくいだけ。

やはり日本語は正しく使わなくてははいけません。

さらに、それが美しく聞こえるのが一番！です。

「させていただく」も同様ですが、どうも「過剰敬語」が横行しています。皆さん！きれいな敬語で正しい意思表示してくださいね。



---

## 5. Y's の研修目次紹介 「ロジカルライティング」



本コースはビジネス文書の作成能力を見直し、さらなるステップアップを目指していただくための上級者向けコースです。  
どうぞご検討ください。

目次はこちら。

1. あなたの實力は？  
「文章力がある」とはどういうことか？
2. ビジネス文書基礎の復習  
ビジネス文書とは何か  
ビジネス文書の条件  
正しい日本語の条件

読みやすさの条件

良い文章のポイント

研修のお問い合わせはこちら

3. ロジカルライティングとは

文書作成の手順

いつでも **STOP&THINK**

パラグラフの活用

ロジカルライティングの最終目標

4. 定型文と非定型文

レポート・報告書の基本構成

5. メール文章の組み立て

メール対応の基礎

6. 部下の文書を添削する

文書添削のポイント

お問い合わせはこちら

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

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](mailto: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。

〇。

2011.1.21 号

【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (1)

受付へ行くときからすでに訪問ははじまっています。男性の場合、スーツ、ワイシャツ、ネクタイがビジネスでの基本的な服装ですから、コートは脱がなければなりません。マフラーや手袋なども同様に身に着けていなければなりません。

コートを脱いで身なりを整えるのは、訪問先の玄関の外で行います。複数の会社が入っているビルであれば、共同スペースのエントランスロビーやエレベータに乗る前などでもいいでしょう。

帰る際にコートを着るのも玄関を出てから、というのが基本マナーですが、先方から「どうぞお召しになってください」との言葉があれば、その場で着てもかまいません。