

M025-L24

一歩一歩ステップアップ スーパーバイザー育成（ヒューマンエラー防止策）

【主な受講対象者】 スーパーバイザー、品質管理担当者

【開催日】 1日 【定員】 20人 （最少開催人員：3人）

研修概要（研修の目的）

- ☆スーパーバイザー研修のオプションとしての位置付けです
- ☆コンタクトセンター関連の不祥事、事故（エラー）は他部署同様に増えています。
事故は、ブランドイメージや売上げ、モラルの低下を招き、経営に致命的なダメージを与えます。
しかし、原因は小さな「ヒヤリハット」である場合がほとんどです。
本コースは、大事故を未然に防ぐ仕組みづくりの重要性を事例を交え説く、ワーク主体のコースです。

研修の期待効果

1. ヒューマンエラーの発生のメカニズムが理解できる。
2. ヒューマンエラーの原因究明と管理の手順を習得する。
3. リスクに予測対処する力をつける。

※コース開催時間をご相談に応じます。
※目次内容をご要望によりカスタマイズいたします。
お問い合わせ：<http://yslearning.com/>または ukishima@yslearning.com

Y'sラーニング株式会社

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

目次

1. ヒューマンエラーとは何か
 - ・ヒューマンエラーに対する考え方
 - *ワークショップ1（ヒューマンエラー??）
2. ヒューマンエラーと防止の考え方
 - *ワークショップ2（最近起こったエラー事例）
 - ・エラーの分類（原因・背後原因分析）
 - ・エラーの起こる仕組み
 - ・事故・ミスの性質
3. ヒューマンエラー分析・対策のポイント
 - ・シンプルなしかけ（なぜなぜ分析）
 - ・エラーを事故にしないためには
 - ・ヒューマンエラー対策を考えよう
 - ・ヒューマンエラー対策例と実施の際のポイント
 - *ワークショップ3（なぜなぜ分析を使って考える）
4. すぐにできる未然防止の具体例

