

たかが事務ミス、されど事務ミス！小さなミスでも会社の損失と認識せよ！

日常業務の「ミスゼロ」仕事術

開催日：2018年7月10日(火) 10:00～16:45

会場：大阪銀行協会 別館3階(11号室)

講師：株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー **もり た た ま み** **森田 圭美** 氏

略歴：

株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー。「人と人」「仕事と人」「人と組織」を笑顔で結ぶ』をモットーに、研修・講演・コンサルティング活動を展開。マニュアル作成支援、事務改善、PC活用改善を中心に、チーム力/コミュニケーションスキル向上、リーダーシップ開発など、モノ・コト・ヒトの幅広い分野から、生産性向上による働き方改革まで取り組んでいる。

特色

ミスが起ってしまうと、やり直しのロスが発生するだけでなく、お客さまや関係部署に迷惑をかけるなど、ビジネスで最も重要な信頼の低下を招いてしまいます。本セミナーでは、事務におけるミスとは何か、どのようにしてミスが発生するのかといった、ミスの仕組みを理解した上で、さまざまなミスを減らすための具体的な方法を、演習やケーススタディを交えながら学びます。ミスをなくして、イキイキと仕事に取り組める「生産性の高い働き方」を実現する実践セミナーです。

カリキュラム

録音・録画はご遠慮下さい。

1. ミスを減らせば仕事の質も向上する

- STEP 1：ミスの怖さを知る
- (1) ミスが招いた大きな損失・被害
 - (2) ハインリッヒの法則を知る
 - (3) 身近なヒヤリ・ハットを認識する 【個人ワーク】
 - (4) 業務の生産性を高める方法
 - (5) ミス改善は「三方よし」の活動

2. 私たちの身近にある「ミス」を知る

- STEP 2：どんなミスがあるのかを知る
- (1) ミスの発見と改善に必要な視点
どんなミスがあるのか? 【チェックリスト】

3. ミスが発生する原因・背景を分析する

- STEP 3：なぜミスは起こるのかを知る
- (1) ミスが起きた原因を多面的に考える
～職場で起こっている3大ミス要因～
人間の習性が引き起こすミス
道具不備によるミス
環境不備によるミス
 - (2) 現象を引き起こした「要素」をツリーで考える 【個人ワーク】
 - (3) 「なぜなぜ分析」で真の要因を探る 【ペアワーク】
 - (4) ミスが起きた背景を考える習慣をつけよう

4. 3つの原因から考える「よくあるミスの対処法」

- STEP 4：ミスをどう改善するのかを知る その1
- (1) 人の習性が引き起こすミスをなくす
うっかりミス
思い込みによるミス
段取り不備によるミス
指示の出し方・受け方の不備によるミス
 - (2) 道具の不備が引き起こすミスをなくす
引き継ぎ不備をなくす 【マニュアルづくりケーススタディ】
 - (3) 環境の不備が引き起こすミスをなくす
情報共有不足が引き起こすミス
5S環境不備によるミス

5. 今ある資源(ツール・人・環境)を活用したミスゼロのアイデア出し

- STEP 5：ミスをどう改善するのかを知る その2
- (1) 改善アイデア出しに有効な発想法 【ブレインストーミング】
 - (2) 自身が取り組めることを明確化

6. 周りを巻き込みミスゼロ職場を実現する

- STEP 6：周りを巻き込み取り組む方法を知る
- (1) ミスゼロ職場のリーダーは?
 - (2) ミスを隠さずオープンにする風土をつくる
 - (3) 質・スピードを高め、残業を減らすワーク・ライフ・シナジー

参加申込書 (*個人情報の取り扱いに関して、私は貴社の「個人情報に関する利用目的」を確認、同意の上、申込みます。) 受講料：会員...23,760円 一般...31,320円

(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

7/10(火) 日常業務の「ミスゼロ」仕事術

【FAX 06-6271-1286 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票送付先	〒			連絡担当者	部署・役職		
					ふりがな		
					氏名		
業種(具体的に記入してください)				E-Mail			
TEL	()	FAX	()	取引店	支店		
参加者 ()内にふりがなをご記入ください。	氏名 ()		部署		役職		
	氏名 ()		部署		役職		
	氏名 ()		部署		役職		
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料 円	作成日 /	発送日 /	同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先] 一般の方：受講票とともに請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。 06-6203-9472 *キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。 研修担当 ㊦