

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：2017年5月17日(水) 10:00～16:45

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：(株)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)ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサーとして、『人々』と『仕事と人』と『人と組織』を笑顔で結ぶ』をモットーに研修・講演を展開。IT分野のインストラクションでスタートした講師キャリアと、大学で専攻した心理学を背景に、コミュニケーション能力開発・チーム活性化などのヒューマンスキルから、事務改善・IT業務改善と守備は広い。また、『マニュアル』作成・活用を軸としたコンサルタントとして、組織のヒューマンパワーを引き出している。

## 特色

一旦ミスが起こってしまうと、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、信頼低下にもつながってしまいます。

本セミナーでは、事務業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、業務効率がよく、イキイキと仕事に取り組める職場を実現するための実践セミナーです。

## 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) ミスゼロの仕事実現のために
- (2) ミスが招いた大きな損失・被害
- (3) ハインリッヒの法則を知る
- (4) 事務の生産性ってなんだろう？
- (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) 仕事改善のステップは「着眼 着想 着手」
- (2) 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・背景の分析

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」の習性が引き起こすミス  
「道具」によるミス  
「環境」によるミス
- (2) ミスの要因を知り改善を図る
- (3) 現象を引き起こした「要素」をツリーで考える
- (4) ミスを「なぜなぜ分析」し、真の要因を探ろう【個人ワーク】
- (5) ミスが起きた背景を考える習慣をつける

### 4. よくある「7つのミス」への対処方法

STEP 4：ミスをどう改善するのかを知る その1

- (1) 「うっかりミス」
- (2) 「思い込み」によるミス
- (3) 「段取りの不備」によるミス
- (4) 「指示の受け方・出し方」のミス
- (5) 「引き継ぎ」のミス

ミスゼロを実現する業務の標準化【ケーススタディ】

- (6) 「情報共有不足」によるミス
- (7) 「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) 効果的にリーダーシップを発揮する
- (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・バランスの実現

## 参加申込書

\*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」

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)

5/17(水) 日常業務の「ミスゼロ」仕事術

【FAX .03-3699-6629・6729 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号		
所在地	〒			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：受講票とともにご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。03-5653-3951

\*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 ㊟