

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6月15日(金) 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、『人と人』『仕事と人』『人と組織』を笑顔を結びをモットーに研修・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、業務効率がよい、イキイキと仕事に取り組める職場を実現する実践セミナーです。

録音・録画はご遠慮下さい。

## カリキュラム

### 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) ミス改善で業務の生産性を高める

### 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) 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

## 参加申込書

( \*個人情報取扱いに関して「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)

6/15(金) 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		
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 ㊦