

—— 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: 2019年8月23日(金)10:00~17:00

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 森田 圭美 氏  
人財育成プロデューサー

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。

## ◆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) 最近起きたヒヤリ・ハットを洗い出す【個人ワーク】

### 2. ミスの発見・改善に必要な視点とは

- 「STEP 2: どんなミスがあるのかを知る」
- (1) あなたの身近にあるこんなミス【チェックリスト】  
～チェックリストに基づいて情報共有～

### 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～
    - ① 人間の習性が引き起こすミス
    - ② 道具不備によるミス
    - ③ 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. 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 ～I～」
- (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
  - (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)を活用して「ミスゼロのアイデア」を出す

- 「STEP 4: ミスをどう改善するのかを知る ～II～」
- (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にする

### 6. 周りを巻き込みミスゼロ職場を実現する

- 「STEP 5: 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) ミスは隠すのではなくオープンにする風土をつくる

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」) 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)

8/23(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 (H)