

何故ミスがミスが発生するのか

# 事務ミスゼロの仕事術

その仕組みを理解し、ミスを減らすための具体的な方法を学ぶ

## ★セミナーのねらい

一度ミスが起こってしまうと、やり直すという二度手間が発生するだけでなく、お客様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。  
このセミナーでは、事務作業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、さまざまな事務作業で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んでいきます。ミスをなくしてイキイキ仕事の実現できる実践セミナーです。

【開催日・会場】	平成29年12月12日(火) 富山：一般財団法人北陸経済研究所セミナールーム
【開催時間】	9:30～16:30 (受付開始9:00)
【対象】	事務部門の方 事務を行っているすべての皆さん
【定員】	40名

## セミナー内容

### 1. ミスを減らせば仕事の質も向上する

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・ハットを記入
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

＜STEP1：着眼＞

1. あなたの身近にあるこんなミス  
どんなミスがあるのか？【チェックリスト】

### 3. ミスが発生する分析。背景を分析する

＜STEP2：着想＞

1. ミスが起きた原因を多面的に考える  
【個人ワーク】  
～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
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」

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  
・引き継ぎの不備をなくす  
【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

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. 全体でアイデアを共有する
3. 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

＜STEP3：着手＞

1. リーダーの役割を理解する
2. ミスは隠すのではなくオープンにする風土をつくる
3. ヒト改善とモノ改善を両輪で進める

## 受講者の声

- 忙しい時に限ってミスをしてしまい、さらに慌ててしまうという悪循環を繰り返してしまうことが間々あったのですが、気をつけるポイントが分かったので明日からの仕事で実践できそうです。
- ミスを防ぐための対処法がわかりやすかったので、とても参考になりました。
- 問題を解決する方法ではなく、問題が起きるのを防ぐ理屈が目からウロコでした。
- とても丁寧な内容ですんなり理解できた。
- 一方的に聞くだけでなく、自分の事に照らし合わせて考える時間があったので、飽きずに参加できました。内容もひとつ一つ丁寧に説明されて、とても良かったです。
- もっと早く聞きたかった。日々の仕事をなんとなくで乗り切ってきたが、初心にかえって着実にこなしていけそうな気がする。

講師 株式会社 ビジネスプラスサポート 菓子田 圭子氏



略歴：高校卒業後、プロの劇団・演劇塾長田学舎（おさだ塾）にて演劇活動を12年間行う。在籍中より、ナレーター、インタビュアー、レポーターとしても幅広く活動。劇団退団後、フリーアナウンサーとして活動しながら、コンサルタント会社の専属講師として、人財育成業務に従事。カウンセリング・マインドの学びを深める中で、傾聴のスキルを活かし、電話相談のボランティア活動を続けて10数年。アナウンサーの他、新聞社で講演・対談等の要約（ライター）の経験を持つなど、活躍の場を広げている。京都精華学園高校、京都学園大学、京都ノールダム女子大学の非常勤講師。（株）ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサーとして、現在に至る。実績：SMBCコンサルティング株式会社、みなとコンサルティング株式会社、公益財団法人愛知県労働協会、エヌ・ジェイ出版販売株式会社、銀行、総合建設会社、メーカー、旅館・ホテル、自治体、大学、専門学校、高等学校 他多数

■参加申込み 下記の「北経研セミナー申込み書」にご記入の上、FAXにてお申込み下さい。

■参加費(税込)

会員 1名 17,280円

非会員 1名 36,720円 ※賛助会員(年会費1万円)へのお申込みをいただければ、会員価格とさせていただきます。

●2名以上参加される場合は10%の割引料金になります。

■お申込みにあたって(必ずお読みください)

- ①請求書、受講証はE-mailにてご連絡担当者様にお送りいたします。メール送付ではご都合が悪い方はお知らせください。ご連絡担当者様のE-mailアドレスを必ずご記入くださるようお願いいたします。
- ②キャンセルは、当該セミナーの2日前までにご連絡ください。前日、当日のキャンセルについてはお受けできません。ただし、当研究所主催のセミナーへの振り替え受講の申し込みをお受けいたします。
- ③お申し込みが最低開催人数に満たない場合は、中止させていただきます。あらかじめご了承ください。
- ④お車で越しの方は、近隣の有料駐車場をご利用ください。駐車料金は各自ご負担願います。

北経研セミナー参加申込み書

一般財団法人北陸経済研究所宛

平成 年 月 日

FAX:076-433-1164

【お問合せ】 TEL 076-433-1134 担当 新町  
富山県富山市丸の内1丁目8-10  
E-mail:sinmati@hokukei.or.jp

貴社名				
電話番号		FAX		
ご住所	〒 - 市町村			
ご連絡担当者 <small>ご連絡担当者様のE-mailアドレスを必ずご記入ください。</small>	お名前			
	所属			
	E-mail			
ご希望の日程・参加者				
月日	会場	お名前	所属	役職名
12月12日(火)	富山			
12月12日(火)	富山			
12月12日(火)	富山			

【個人情報の取扱いに関するご案内】 本書類に記入されました個人情報は、当研究所の実施するセミナーの申込み手続きならびに実施、情報のご提供に利用します。またご本人様の同意を得ることなく、第三者に提供することはありません。