



朝顔TOPICS

YPPからのお知らせ

ニュースレター発行にあたって

YPP東京オフィスの創業地であった台東区入谷は「朝顔まつり(朝顔市)」が有名です。

このことにちなんでニュースレターの名称を「朝顔TOPICS」と名づけました。

朝顔は育てた人が多く、身近で親しみやすい花として知られ、開花の美しさはさることながら、双葉やつるがのびていく様を眺めるのが楽しい植物です。YPPも、朝顔のように、みなさまに親しまれながら、つるを伸ばしてたくさん花を咲かせていきたいです。

INDEX

▶▶ TOPIC 1

『メールが80件溜まってしまう心理』

OFFICEキスク 高倉 己淑

▶▶ TOPIC 2

在宅ワークをうまく進めるための便利ツールのご紹介

【番外編】情報セキュリティのリテラシーが上がる7つの習慣

おまかせ事務代行YPP 伊澤 佳美

● YPPのお客様紹介コーナー

宮岡真由美さま(心理セラピスト)【天平美人】をご紹介します

● 編集後記

メールが80件溜まってしまう心理

こんにちは。

事務改善アドバイザーの高倉己淑です♪

4月に突入！春まっさかりですね。

「事務員が突然辞めた！」という案件が増え、引き継ぎ「0」から業務マニュアル作成までを手掛ける時期が発生するという、大変忙しい時期もあります。

今回は とある会社でパンク寸前状態の事務員Aさんのメール対応の改善事例をお話します。

■80件溜まってしまう心理とは

Aさんは、とっても真面目で、誠実な女性です。仕事ぶりも評価が高く、素早くて確実な対応でした。しかし、3月にAさんの先輩が1名退職しました。一気にAさんの業務量が膨れ上がった結果、各対応が遅れ、メールを溜める事態に…。

会社の繁忙期も重なり残業が続く毎日でかなり疲れた様子でした。

Aさんへ次のような質問をするとこのような答えが返ってきました。

私『なぜメールが出来ないのですか？』

Aさん「日々の業務で精一杯で中身を見る余裕がないから」

私『中身を見ずにいて先方から連絡があたりしないのですか？』

Aさん「電話でメールを見て頂けましたか？の問い合わせが増えていきます。」

悪循環です。

電話対応という時間までかかってしまっています。Aさんがメールを開封できないのは他にもこんな心理があったようです。

- 1) 上司からの依頼は全て自分でなければいけない。
- 2) 顧客の依頼は 全て引き受けなければいけない。
- 3) メールに対する返信は 答えを導くまでできない。

カンタンに言うと、他者に助けを求めず【全て自分で対応しなければいけない】と思い込んでいたのです。

そこで、Aさんに提案したのは次の手順です。



■「見ました」・「いつまでに」をスグに！

【1】仕事の整理整頓

- ① 上司に、手持ちの仕事の【分量】【期限】を伝える
- ② Aさんが行うことと、他者で出来ることを確認
- ③ 上司の了解を得て、他者へ振分ける

【2】上司と相談

- ① お客様から良く依頼される案件の確認
- ② 案件内容で困っているものの列挙
- ③ 「できる」「できない」「条件付きでできる」などの案件取扱いのルールの設定
- ④ 判断できない案件をまず上司へ連絡
Aさんが抱え込んでいたものを上司にアウトプットし判断基準を明確にすること。

【3】メールへの返信の仕方

「答えはスグでなくて良いが返信すること」

*** 返信の手順 *****

- ① 「メール拝見しました」「いつまでに連絡します」の返信をする。
- ② 期限不明なメールや、先の予定のメールに関して「期限の確認」と「お願い」のメールを送る。

*** メール文章事例 *****

NG「今日でなくて大丈夫でしょうか？」
→(期限があいまい)

OK「明日以降、今週中のお返事で大丈夫でしょうか？」
→(確認とお願いが両立)
・日時を明確にする。
・必ず「期限」の確認、納品できる日数(時間)を確保できるような誘導をする。

Aさんはその後、メールの整理整頓できたようです。このことから完璧主義な方へ、私からメッセージを送りたいと思います。

「あなたが行うこと」が依頼者の目的ではありません。「依頼した仕事が滞りなく、完結すること」が目的です。自身の状態を周りに発信し、情報を共有することが大切です。抱え込まず、思い込まず職場の仲間を信頼してくださいね。新入社員の方にも参考になれば幸いです(^.^)♪



事務員が辞めても慌てない仕組みづくりの専門家
事務改善アドバイザー
OFFICEキスク 代表

高倉 己淑 たかくら すえ

1971年生まれ。商業高校を卒業後、印刷会社、金融会社、経理派遣、会計事務所、人事コンサルティング会社を経て、2003年10月奈良にOFFICEキスクを開業する。2010年4月より東京都内に移転。首都圏を中心に全国対応。主に関わってきた業種は、会計事務所、飲食業、美容業、教室運営会社、自動車輸出入業、運送業、派遣会社、地域新聞社、保険代理店など。「事務の効率化で時間を創出！」をスローガンに事務回りの業務における不要なムダを省き、事務業務の【効率化】を促進する仕組みを作る。

<改善実績事例>

動線改善一つで1日30分の効率化／人件費年間1200万のコスト削減／簿記の知識ゼロでも出来る仕組み化 など

「突然事務員さんが辞めちゃった！」と言う難局からの仕組み対応には定評がある

<理念>

お客様の最高の笑顔を生むキッカケでありたい。

OFFICEキスクのできる事務員コラム(公式サイト)

<http://www.office-kisook.com/>

★YPP五味洩のおすすめポイント！

事務改善アドバイザーとして、YPPイテオンの高倉さん。とにかく、お客様のためになることに労を惜しまない。妥協をしない。デスクワークのみならず、時には長年放置された不要資料の山とも格闘する、なんとも頼れる事務改善「職人」です。高倉さんに事務改善してもらえれば会社は本当に幸運だと思っています。

在宅ワークをうまく進めるための便利ツールのご紹介

YPPでは在宅ワーカーとネットを通じて仕事をしています。

同じ職場にいなくてもスムーズに仕事を進めていくために日頃使っている便利なツールをご紹介します。

今月は3月に開催された事務カフェより、YPPのIT顧問皆本徳昭氏よりご伝授いただいた内容について紹介したいと思います。便利ツールもちょこっとご紹介しているので、お見逃しなく！

【番外編】情報セキュリティのリテラシーが上がる7つの習慣

自宅でも社内でも、セキュリティ管理はばっちり！という方はどれくらいいらっしゃるのでしょうか？

いくらセキュリティを強化しても、ITは日々進歩しています。気が付かないうちに被害者にも加害者になっていた！なんてことにならないように、日ごろから注意すべきポイントを用意しました。

◆自宅セキュリティに備えるチェックポイント

- ソフトウェアは最新の状態にアップデートして利用している
- アンチウイルスソフトは常に「有効」になっている
- ID・パスワードは推測されにくい強いパスワードに設定している
- フィッシング(知らない人からのメール・CHAT・LINE)に注意できている
- SNSの投稿は「誰に見られているか」を意識して投稿している
- PC・スマホはまめにバックアップしている
- 万が一のときに備えた連絡先(相談先)を控えている

みなさんはいくつチェックがつけられましたか？

全部チェックが付いた方も、そうでない方も、続きを読んで少しでも情報セキュリティについて意識を高めましょう。

①ソフトウェアのアップデートについて

ソフトウェアは最新の状態にアップデートして利用する。最新の状態にしないと、PCやスマホがウイルス感染したり、OSやソフトウェアの脆弱性を狙った攻撃にあう可能性があります。

②アンチウイルスソフトについて

アンチウイルスソフトは常に「有効」にしてください。脆弱性対策とあわせて行う基本的な対策で、ウイルス感染を未然に防ぐ効果が期待されます。

＜アンチウイルスソフトの選び方のコツ＞

- ・ウイルス、スパイウェアの対策性能 特に、インターネットの利用頻度が高い場合は重視しましょう。
- ・負荷の軽さ 古いPCにセキュリティソフトを入れると動作が遅くなる場合があります。
- ・機能の豊富さ PC初心者の方は機能が多くのものを選択していれば安心です。

③ID・パスワードについて

推測されにくい強いパスワードに設定して、パスワードを盗まれないように管理することが重要です。

＜おすすめツール＞

自動でパスワード生成してくれるツールです。

【LUFTTOOLS】<http://www.luft.co.jp/cgi/random.php>

④フィッシングについて

知らない人からのメール・LINE・チャットに注意！「利用者自身」の脆弱性を悪用した詐欺行為が増えています。信用ある企業やブランドをかたって、個人情報を盗み出す行為です。

＜チェックポイント＞Webサイトの目視確認

アクセスしたWebサイトが本物かどうか「アドレスバー」に表示されたURL(ドメイン名)を目視確認することや、個人情報の入力画面が暗号化された画面であるか確認できます。

⑤SNS利用について

投稿を誰に見られているか意識して書く。

顧客の誹謗中傷、顧客情報の一部が写り込んだ写真、発売前の情報・・・など

何気ない投稿が取り返しのないことになり得ます。

⑥バックアップについて

万が一に備え、PCやスマホは日ごろからマメにバックアップしましょう。事業中断のリスクを低減することにより、「事業継続性」を高めることができます。

⑦万が一の対応について

緊急連絡先の確認と、有事のときの相談先の確認をしましょう

すぐに相談することで、被害を最小限に食い止められます。

個人の場合は、金融機関・サービス事業・警察・消費者センター等の窓口を確認しておきましょう。

今回挙げたポイントはすべて、基本となることです。知らなかったでは済まされない事態にならないためにも、日ごろから気を付けていきましょう。

文責：伊澤佳美





人は幸せになるために生まれてきました。

もし、あなたが望む幸せや望む成功を手にしていないとしたらそれは幸せを阻む思い込み（リミッティング・ビリーフ）が原因です。

宮岡真由美のセッションは
あなたの幸せを阻む思い込み（リミッティング・ビリーフ）
を根本解決する「結果重視」の心理セラピーです。

私は、あなたの幸せと成功を全力で応援します。



天平美人代表 宮岡真由美

<https://tempyobjn.com/>

心理セラピーは特別なものではありません。あなたが本来の力を出したいのに、「人間関係がうまくいかない」「頑張っているけど不安」「自信がない」「人に頼れない」「アダルトチルドレン」「うつ改善」などで悩んでいるとしたら、一度ご相談にいらして下さい。
1万件の実績 心理学・脳科学・キャリア開発を活用したセッションで
幸せを阻む思い込みを根本解決し、あなたの人生を切り拓く力を引き出します。

天平美人 セッション

検索

経営者・個人事業
管理職・ビジネスリーダー向け
セッション

一般向け
セッション

経営者・個人事業主はご本人が思っている以上に常に強いストレスを感じている心理状態にあります。
業績の維持向上や人材育成などの経営にまつわる様々な課題解決だけでなく、家庭・プライベートでも多大なる責任を担っています。
潜在意識を味方につけ、楽に望む幸せと成功を手に入れるため定期的なストレスマネジメントをお勧めします。

「アダルトチルドレン」は病気・症状ではありません。
自信がない・虚無感・安心感の不足・見捨てられ不安等心の悩みや問題は、幸せを阻む思い込みを書き換えることで根本解決が可能です。
また、働く女性がしなやかに自分らしく豊に幸せな人生を手に入れるため、悩みや問題を解決して潜在意識を味方につけるセッションをご提供しています。



編集後記

東京は桜が散ってしまいましたが、
新芽が芽吹き、生命力に満ち溢れた木々を見ていると
パワーを分けてもらえた様な気持ちになる今日この頃です。

私事ですが、YPPに入社して早1年が経ちました。
今期の弊社全体の目標は”相談される人になる”ことです。

「相談される人になる」にはまだまだ先は長いですが、
少しでもお役に立てれる様、成長していきたいと思えます。

新緑の季節の折、寒暖の差が激しいこともありますので、
健康には十分ご留意してお過ごしくださいませ。
引き続き、どうぞよろしくお願ひいたします。

おまかせ事務代行YPP
日高 志保