



仕事のミスが 絶対なくなる 頭の使い方

宇都出雅巳

クロスメディア・パブリッシング

はじめに

「あつ、すっかり忘れていた！」

「おっと、うっかり見落としていた……」

「そうなんですか!? 勘違いしていました」

「なんで自分はそのときハンコを押したんだろう?」

これまであなたは仕事でどんなミスをしたことがありますか?

またはどんな失敗をしかけたことがありますか?

ある人材情報サイトが行ったアンケート調査では、「職場で上司に怒られると焦った失敗ランキング（男性編）」の上位は以下のようになっています。

- 1位 頼まれていた仕事をすっかり忘れていた 24・8%
- 2位 電話の取り次ぎメモを書き残すのを忘れた 16・8%
- 3位 会議中眠ってしまい、手に持っていた資料やペンを落としてしまった 15・9%
- 4位 上司あての電話をかけてきた相手の名前を聞き忘れた or 聞き間違えた 14・9%
- 5位 会議の資料や企画書に誤字があった 11・2%

(複数回答／対象…男性214名／2011年マイナビ調べ)

調査結果の1位、2位は物事を忘れるミスでした。仕事ではたくさんの情報がひっきりなしにやりとりされますから、このミスはだれもが経験したことがあると思います。

5位の見落としミスは、資料をたくさん作る仕事をしている人や膨大なデータを扱う職種の人に多いかもしれません。なお、「女性編」でも、忘れるミスが上位を占めています。

そのほか、仕事ではコミュニケーションが欠かせませんから、その過程で「伝わっていない」「聞いていない」といったミスもよく起きます。またはマネジャーや部門長、経営者など意思決定に関わる仕事であれば、判断を間違えるミスで苦い思いをしたことがある人も多いと思います。

ところでこれらのミスが起きてしまうのは、あなたの記憶力や注意力、コミュニケーション力、あるいは判断力が、低いからではありません。

実はそもそもわれわれの脳自体がミスを起こしやすいメカニズムになっているのです。しかもそれは、「忘れた!」というミスに限らず、そのほかのミスも脳の「記憶」にほとんどの原因があります。あなたはそのことを知らないがために、ミスを起こしてしまっているだけなのです。

「経験が少ない、または能力が足りないからミスをするだけでは?」という指摘もあるでしょう。たしかにそれもありますが、必ずしもそうとは限らないのです。

むしろ経験が豊富、または能力があるからこそ犯しやすいミスもあります。中堅やベテランになれば自然とミスが減るわけではありません。逆に増えることもあるのです。

人は自分の脳を過信しすぎかもしれません。

たとえば、あなたは自分の脳がいかにか忘れやすいかを知っていますか?

また記憶は固定化されたものではなく、常に変化していることを知っていますか?

もしくはあなたが、「すべてをしっかり見ている(聞いている)」と信じていても、実際

にはあなたが見たい（聞きたい）ように見て（聞いて）いることを自覚していますか？
もつと言えば「完全に自立した自分」などありえず、「自分の判断」というものは、実は夢物語にすぎないことを知っているでしょうか？

脳は思いのほか頼りになりません。その脳に対して知らず知らずに（悪）影響を与えているのがあなたの記憶であるということが、最近の脳科学、認知科学の研究で急速に明らかになってきました。

こうした事実を知らないままだと、今後とも記憶の仕業でミスを犯す危険があります。いくら記憶力や注意力、コミュニケーション力、判断力を鍛えようと思っても、脳のメカニズムを知らずにがんばっていたら、ほとんど効果はないのです。

少し驚かせてしまいました。逆に言えばあなたが脳のメカニズムを正しく理解し、それを踏まえたくてミスが起こらないような対策を打ちさえすれば、ミスのほとんどは防げるということです。

本書は仕事のミスを下の4つにわけ、それぞれのミスが起こるメカニズムと、ミスを防ぐ基本対策を解説していきます。

- ①メモリーミス（忘れた！）
- ②アテンションミス（見落とした！）
- ③コミュニケーションミス（伝わっていない！聞いていない！）
- ④ジャッジメントミス（判断を間違えた！）

さらに、単にミスをなくす基本対策だけでなく、上司や同僚、取引先から「すごい！」と言われるための応用編として、マスターへの道も用意しました。

この本は、とくに画期的な仕事を紹介する本ではありません。

これまでさまざまなビジネス書で紹介されてきた王道テクニックや、上司や先輩から耳にタコができるほど指摘されてきたアドバイス。それらがいかに脳のメカニズム上、有意義なことであるかを説明し、これまで以上に納得していただいて、「理解」だけではなく

「実践」してもいいことを目的としています。

さらに言えば、本書を通じて仕事のミスと向き合うことで、「本当のあなた」と向き合うきっかけになってほしいと願っています。

ぜひ、新たな出会いを楽しんでください！

2016年夏 宇都出雅巳

あなたは自分が記憶の持ち主だと思う。

だが本当は、記憶があなたの持ち主なのである。

ジョン・アーヴィング 米国小説家

はじめに ————— 2

1章 ————— メモリーミス

メモリーミスが起きる原因

1日経つと覚えたことの 3割しか覚えていない……	16
メモリーミスの主犯格 「ワーキングメモリ」	18
ワーキングメモリの容量は 思いのほか小さい	20
注意（アテンション）と ワーキングメモリの関係	22
「よし覚えたー」は大きな錯覚 ワーキングメモリの容量はトレーニングで 増やせるのか？	26

経験・知識を増やして
ワーキングメモリを使わない工夫を ————— 27
「忘れない」ではなく忘れる前提に立つ ————— 30

メモリーミスの基本対策

新人が「メモをとる」ことを 叩き込まれるわけ	32
メモ術を選ぶ基準は 「一番、気楽にできそうなもの」	36
おすすめの超シンプルなメモ術 研修ではメモをすべきか、 集中すべきか	38
「メモ」はメモだけとは限らない。 「外部記憶補助」を使い	40
短い言葉ほどワーキングメモリは 節約できる	42
なぜ棋士は棋譜を覚えているのか 経験を積むほど記憶は簡単になる	44
	45

知識の習得には読書が効果的	48
大雑把で曖昧な記憶を活用せよ！	50
「あの書類はどこにいった？」を 防ぐ方法	51

メモリーマスターへの道

メモリーマスターへの2つの道	
「記憶術」と「印象づけ」	54
記憶術の基本①「場所」を活用する	55
記憶術の基本②「イメージ」に変換する	56
記憶術の王道「場所法」	59
忘れやすいが重要性も高い「名前」の 超簡単な覚え方	63
キーンパーに絞って覚える	66
日本の面積は	
「サメに乗ったマラソンランナー」	68

2章 アテンションミス

アテンションミスが起きる原因

わずかなミスが命取り	72
人はちゃんと見ているようで 見ていない	73
世界を見ているのは 「眼」ではなく「脳」	74
ハーバード大学発の実験動画	76
アテンションが増えると ワーキングメモリが圧迫される	77
注意を向けないためにも注意が必要 「不安」や「心配」が	80
あなたの注意を奪っている	81
アテンションミスの基本対策	
基本対策は「がんばらないこと」	82
がんばらないための万能薬	83

フレームワークで注意を動かせ	84
単純な作業に慣れると注意力は増す	85
クルマの運転をしながら	
会話できますか？	87
注意のムダ遣いを減らす方法	88
見直す癖をつける	90
チェックリストのススメ	92
注意の方向を変える	94
TODORリストを作る	95
「すぐやる」が	
ワーキングメモ리를解放する	97
未完了事項を完了させる	99
アテンションマスタートへの道	
マルチタスクかシングルタスクか？	102
「ゾーン」「フロー」が	
アテンションマスタートへの道	104
ゾーンに入る6つの方法	105

ゾーンに入る方法①	106
ルーチンを決める	
ゾーンに入る方法②	108
集中しやすい環境に身をおく	
ゾーンに入る方法③	117
やる意義を明確にする	
ゾーンに入る方法④	119
やることを具体的に明確にする	
ゾーンに入る方法⑤	123
仕事の難易度を調整する	
ゾーンに入る方法⑥	125
似たタスクをまとめる	
3章 コミュニケーションミス	
コミュニケーションミスが起きる原因	
伝えても伝わっていない・	
ちゃんと聞いても聞いていない	128

コミュニケーションは

キャッチボールではない

勝手に思い出している記憶 || 潜在記憶

潜在記憶がもたらす

プライミング効果とは？

記憶は箱のなかではなく、

ネットワーク上にある

コミュニケーションのズレは

必ず起こっている

同じ記憶を共有していればうまくいく

「苦手な相手」を作り出すのは記憶の仕事

「コミュニケーションミスの基本対策

勘違いしようのないレベルまで

具体化する

「意識の矢印」を相手の記憶に向ける

深く相手の記憶に切り込みたいなら

シンプルな質問を心がける

コミュニケーションミスは

アテンションミス

知識・経験がある人ほど要注意！

すぐれた経営者・セールスは

「意識の矢印」を相手に向けている

「意識の矢印」を相手に向ける

究極のコツとは？

復唱によって理解度を確認してみる

会話を共有しながら記録に残す

対面のコミュニケーションにこだわる

「コミュニケーションマスターへの道

「答え」より「応え」を聞く

「応え」をとらえられれば

一気にコミュニケーションの幅が広がる

質問者の気配を消すぐらいい

意識の矢印を相手に向け続けよう

「会話泥棒」になっていませんか？

147

144

142

140

138

137

136

134

133

129

170

168

166

164

161

159

156

155

153

151

149

記憶の奥深くに入り込む

「高確率セールス」の手法

沈黙を埋めるな！

それは重要な「応え」だ

「事柄」中心では時間のわりには

話が深まらない

主語を相手に切り替える

「人」の6つの階層を意識せよ

一つの言葉が

「速い思考」の結果を左右する

感情的になると

「遅い思考」の検証ができなくなる

あなたと先輩・上司の評価基準は

同じではない

記憶の鮮明度も判断を誤らせる

考えれば考えるほど、間違っっていく……

最大のジャッジメントミスとは？

4章 ジャッジメントミス

ジャッジメントミスが起きる原因

脳には2種類の思考回路が存在する

脳が勝手に答えを出す「速い思考」

じっくり考える「遅い思考」

なぜ自分の判断に

後悔することがあるのか？

172

175

177

179

181

190

193

194

195

197

198

ジャッジメントミスの基本対策

まずは評価基準のズレをなくす

「ホウレンソウ」が重要なわけ

「意識の矢印」が

ジャッジメントミスをなくす

売れるセールスは

お客様の評価基準を押さえる

感情が「速い思考」を暴走させる

186

187

188

189

200

201

203

205

207

経験・知識がなくても

冷静でいるには？

「事実」と「意見」を分けて考える

潜在記憶のワナから逃れるには？

恐怖のメカニズム「真实性の錯覚」

ジャッジメントミスのジレンマから

抜け出すには？

組織として自らに突っ込みを入れる

ジャッジメントミスを認めることが

ジャッジメントミスを減らしていく

ジャッジメントマスターへの道

「速い思考」を鍛えると「直観」になる

ディープラーニングは「速い思考」の

質を上げる

プロの知恵は

「遅い思考」より「速い思考」に表れる

経験を積む

われわれは人工知能に勝てるのか？

未来はわからない・

ニセのパターンにだまされるな！

人はすべての事象に物語を見出す

直観を鍛えつつ、

断定的な予測にはまらない

おわりに

228

230

232

233

235

218

216

220

222

223

225

227