

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ～Y's ラーニングからのご案内～

<http://yslearning.com/>

yy

ごあいさつ

皆さま、こんにちは。Y's ラーニングの浮島です。

いや、いきなりの猛暑の日々！連日の熱中症報道が今年の暑さを語っていますね。

我が家では暑さのせい？で給湯器がポカンと爆発！といっても、旧式なタイプで天板が飛んだだけですが、びっくりしました。

おかげで、毎日水浴びしていますが、熱中症には水浴びや水風呂は禁物なんだそうです。

首の後ろあたりから、じっくり冷やしてくださいね。

水分補給も「ビール」では効き目がありませんから、お気をつけて。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

### 【本号の内容】

1. 「要約塾」開催します！
2. Y's 主催 公開コースお礼
3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」：連絡は事実と確認だあ～！ 1
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：顧客心理を知ろう
5. Y's の研修目次紹介 「クレーム対応基礎コース」

---

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::

1. 「要約塾」はじめます！

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::

前日も予告しました「要約塾」のご案内です！

リアルとバーチャルをミキシングした「要約塾」を開始します。

1. 自分自身のスキルアップを望む方
2. 社内のベーシック研修のネタにお悩みの方
3. 新入社員や内定者研修をリーズナブルにとお考えの方

ぜひ、ご参加ください。

夜間などに 2 時間程度の定期的なリアル研修（2 か月に 1 回程度）  
Web 会議室を使用した宿題や公開添削を行うバーチャルコミュニケーション  
（宿題は 2 週間に 1 回程度）

この組み合わせで参加費用は月額 1 万円！

より楽しく、より参加しやすく、よりリーズナブルな研修を目指します。

第一回のリアルコースを兼ねて、ご説明会を 8 月 11 日に開催します。

この日はもちろん、ご参加ご自由、無料です。（説明会ですから）

内容詳細、お申し込みはこちら。

<http://yslearning.com/>要約力をつけよう！

::\*::

## 2. Y's 主催 公開コースお礼

::\*::

【ご参加御礼】Y's の公開講座＜7 月＞は無事終了いたしました  
皆さまからいただいたご感想をご紹介します。（原文のまま）

《初心その 1 要約力》7 月 27 日（火）開催

- ・様々なアプローチで要約力を高めることができることがわかったのは  
楽しくかつ有意義な研修でした。
- ・とにかく"楽しい"研修でした。自分で考え、自分で作業することで  
自分の強み、弱みがわかります。
- ・このような研修は初めてでしたが、とてもリラックスした気持ちで  
受講することができました。

《初心その 2 報連相》7 月 30 日（金）開催

- ・「ホウ・レン・ソウ」の意義を改めて認識し、その重要性とともに  
実践のポイントもしっかりと学ぶことができました。
- ・セミナーの内容も新人向けとなっており、社会人一年目の私にとって  
理解しやすいものでした。
- ・「ホウ・レン・ソウ」は何度も親友社員研修のときに言われ、学びましたが  
月日がたつと忘れてしまい意外とできていなことを気付かされました。

次回企画もご期待ください。

ご参加の皆さま、本当にありがとうございました。

★\*\*★

### 3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol.4

★\*\*★

「おぼあの知恵袋」を担当する、サン電通エンジニアリング株式会社の田中晴美です。

#### 第4回 連絡は事実と確認だあ〜！ 1

『会議の日時を連絡』

『納品日が変更になったので関係各所に連絡』

『電話で伝言を頼まれたので連絡』

日々の業務のなかで、「連絡」は最も頻繁に行われていますね。  
単純ですが意外と重要な作業です。

なぜ、重要な作業なのでしょう？

それは、重要な連絡がうまくいかなかったために、お客様からのクレームや、会社が信頼を失ったりすることがあるからです。

連絡の時に大切なことは「自分の意見を付け加えず、簡単な事実情報を関係者に伝える」ということです。

なんだか報告に似ていますが連絡は、受けた人がすぐアクション（行動）を起こすことで業務効率がアップし、連絡ミスも減ります。

たとえば、会議の日時を知らせるメールを送信したもしくは届いた場合、そのままにしておく人が多いのではないのでしょうか？

「伝えた（メールを送信した）」からとって、「伝わった」とは限りません。

「伝えた」という思い込みが後から大変なトラブルになることもあります。

このような連絡を受けたらまず、相手に「伝わりましたよ」という意味の返信をしましょう。

こうすることによって連絡ミスも減りますし、「伝わっているか」否かの確認電話を掛けることも無くなるので業務効率もアップします。

連絡を受けたらすぐに返信するという習慣をつけることで、対外的にも信頼が高まります。

【ビジネスマナークイズ】

Q4 社内・社外への連絡について

社内および社外への連絡について適切なものを3つ選んでください？

- (1) 大勢に知らせたい場合は、人が集まる場所（会議・朝礼など）で時間をもらい、口頭で伝える。
- (2) 社外への連絡はとにかく早く行うことが最優先である。
- (3) 必ず相手に知らせたい場合は、電子メールで何度か送信する。
- (4) 自分が担当でない事項の連絡でも、責任を持って必要な人に伝える。
- (5) 数字などが入っていて間違いやすい内容を伝える場合、単位などを間違えないように口頭で伝える。
- (6) 予定した打ち合わせを延期して、再度打ち合わせを設定したい場合は、相手の都合のよい日時に極力合わせるようにする。

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

#### 4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.4

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。  
ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。  
ここでは「要約が！」とか「ロジカルシンキングが..」などと限定せずに  
あれこれ拾っていきこうと思っています。

#### 【顧客心理を知ろう】

顧客対応の際に知っておくと効果的な「顧客の心理」をご紹介します。  
私は、クレーム対応研修の講義でお話していますが、もちろん、「クレーム」に限った話ではありません。

##### 1. 「歓迎期待の心理」

人は、いつなときでも「気持ちよく接してほしい、歓迎してほしい」と思っています。

ただし、どのような接し方を「気持のよい対応」と感じるかは皆ちがいます。  
これが察知できることが大切ですね。

##### 2. 「独り占めしたい心理」

自分の用件が済むまでは相手を独占したいという心理です。  
片手間に対応されたら腹が立ちますものね。

##### 3. 「優越を感じたい心理」

いわゆる「自尊心」。人間、恥はかきたくないもの。上から目線が嫌われるのはこんな心理なのかもしれません。

##### 4. 「損をしたくない心理」

人は意外とささいなことでも「損をした！」と感じると不快になります。  
いや、ささいなことほど腹が立つこともあるかもしれませんよ。  
公平なサービスの提供は重要です。

#### 5. 「自分本位の心理」

人は、それぞれ自分の物差し（価値基準）を持っています。  
最新のヴィトンのバッグも、「一番人気があるから欲しい」と思うのか  
「人気があってみんなが持っているものって私はイヤ！」と思うのかは自由です。  
それは、お客様の「ワガママ」ではなくて「自由意思」だってことですよね。

#### 6. 「真似をしたい心理」

そのくせ、私たちは自分以外の人を意識し、比較し、影響を受けます。  
食堂で、隣の人のカレーうどんが美味しそうだったので思わず自分も頼んだ  
なんてことはありませんか？それです！

「人ってワガママだな」なんていわず、気持を理解しましょう。

---

### ◆ 5. 【研修紹介】「クレーム対応基礎コース」 ◆

---

顧客対応スキルの定番「クレーム対応」コースをご紹介します。  
Y's では「対応者」向けの基礎コースと「管理者」向けの応用コースを  
用意しています。  
今回は、基礎コースをご紹介します！！

●ポイントは「クレームを客観的に理解する」こと  
クレーム対応は顧客対応をするものに必須の能力です。  
実際の顧客対応者を対象にしているこの基礎コースでは、  
「クレーム対応」の意義を見出し対応スキルの重要性に気付くことを  
目指しています。  
そのために、クレームを様々な視点から確認し客観的な視点を育成します。

目次はこちら。

1. クレームの重要性を理解する
  - 1) そもそもクレームって何？
  - 2) クレームはマーケティングか
  - 3) モンスターはなぜ生まれたか
2. クレーム処理のプロセスを知る
  - 1) クレームの対応ステップ
  - 2) クレームへの対応姿勢

3. クレームを分類して考える
  - 1) クレームにはどのような種類があるか
  - 2) あなたの職場のクレーム・苦情は？
4. 顧客の事情と気持ちを知る
  - 1) 顧客の心理を理解しよう
  - 2) コミュニケーションの基本を見直す
5. 事例で演習してみる
  - 1) どうすればよかったのでしょうか
  - 2) モンスターになってみる
  - 3) アサーショントレーニングをしてみよう
6. 顧客の信頼を得るために
  - 1) モンスターを増やさないために
  - 2) 不満を満足に変える

研修のお問い合わせはこちら

<http://yslearning.com/inquiry/>

〇。  
「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's のスタッフが

名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。

あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。

ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→ E-mail : [info@yslearning.com](mailto:info@yslearning.com)

→ Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/inquiry/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、

お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、

旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

〇。

2010.7.31 号

【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (1)・(4)・(6)