

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。

夏休みはどのようにお過ごしでしたか。

最近、必ずしも「旧盆＝夏休み」ではありませんが、渋滞の報道を見るとやっぱり「日本の夏休み」はこの時期ですよ。

田舎のない我が家は残念ながら、「帰省」先がありません。

でも、関東の県を転々と引っ越していたおかげで、甲子園では応援したチームがたくさんあって大変です。

仕事でお邪魔した県も応援したくなるので、もうどこが勝ってもうれしい感じ。ちょっと「ずるい」でしょうか..

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

#### 【本号の内容】

1. @コールセンター.jp 連載コラムのご案内
2. 田中晴美「おばあの知恵袋」：連絡は事実と確認だあ～！ 2
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：「うれしいです」は正しいの？
4. Y's の研修目次紹介 「メール対応基礎コース」

---

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

1. @コールセンター.jp 連載コラムのご案内

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::~

コールセンターの情報サイト「@コールセンター.jp」のコラムを担当させていただいています。

テーマは、「コンタクトセンターの人材育成」

先日「第四回」が公開されました。バックナンバーもすぐご覧いただけます。

- 第一回 コンタクトセンターの人材育成の問題点
- 第二回 コンタクトセンターの人材に求められるスキル
- 第三回 社会人基礎力としての要約力
- 第四回 社会人基礎力としての要約力（2）

要約力の話はやはり、ちょっと気合いが入ってしまって、2回分割になってしまいました。  
ぜひ、読んでください。

<http://www.at-callcenter.jp/archives/10583>

@コールセンター.jpはこちら  
<http://www.at-callcenter.jp/>

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

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.5

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

「おばあの知恵袋」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5回 連絡は事実と確認だあ～！2

部長から「例の件はどうなっている？」と聞かれた田中さん。

（う～ん例の件??って何の件?! この件かな～? そうだ!

あの件のことだ!!)

「はい部長、あの件につきましてはただ今調査中です。あとでご報告します」

「ぶあかも～～ん!! あの件ではなくて、この件だあ」

いかがですか、皆さんの周りでこのような会話が聞こえてくることはありませんか?

「後日」「あとで」「例の」「彼の」「あの」「この」「これ」「それ」などの誤解を生む不明確な言葉は連絡にはむいていません。

なぜかというところ、「後日」「あとで」などのあいまいな言葉は、相手に過度の期待を持たせたりします。

特に時間・日にちに関連する連絡の場合は、はっきりと期日・時間を示しましょう。

また「例の」「彼の」などの不明確な言葉で連絡があった場合は、必ず

「例の」「彼の」に対して内容を確認しましょう。

連絡方法は状況に応じて、最適な手段を選ぶことが大切になります。

「メール」の場合は、日時、場所などを具体的な連絡や多数の関係者への一斉連絡に向いています。

「口頭」の場合は、デリケートなこと、記録に残したくないことの連絡に向いています。

「電話」の場合は、急ぎの連絡、取り急ぎ謝罪するのに向いています。

**【ビジネスマナークイズ】 Q5 上司の不在時の来客対応法**

上司（支店長）の外出中に、得意先の担当者が上司を訪ねてきたと、受付から連絡がありました。

面会の約束はしていないとのこと。

このような場合、どのように対応するのが適切でしょうか？

- (1) 支店長が外出中である旨を受付から伝えてもらい、きょうは帰ってもらう。
- (2) すぐに受付まで行き、自分が支店長の部下であることを告げて対応する。
- (3) 受付に頼んで応接室に案内してもらい、そのあいだに支店長に連絡して対応の指示を受ける。

★\*\*★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.5

★\*\*★

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。

**【「うれしいです」は正しいの？】**

先日友人に聞かれました。

「うれしい"です"って表現が好きじゃないの。多分文法的にも間違っていると思うんだけど、じゃあ、どうすりゃいいの？と、毎回悩むのよお。」

本来の文法としては「形容詞＋です、ます」は間違いです。  
岸朝子さんが正解で、「うれしゅうございます」と、いうべきなんですね。  
でも、現代用語としては、使わないもしくは使いにくいので、  
国語審議会としては「簡易表現」として認めているそうです。  
「大きいです、小さいです」なども同様です。

友人同士なら「うれしいわ、うれしいですね、うれしいなー」と  
やや口語まじりにすることで違和感が薄まります。  
ビジネスなら「うれしく思います、うれしく存じます」でしょうか。

さて、上述の「国語審議会」ですが、実は旧文部省の組織です。  
平成13年から文化庁の「文化審議会」の「国語分科会」という組織として  
再編されています。

先日の、「常用漢字の追加」のニュースで覚えのある方も  
多いのではないのでしょうか。  
分科会には、国語分科会の他に「敬語小委員会」「漢字小委員会」など  
いくつかの委員会があり、それぞれ専門的な検討がなされています。  
ちょっと見つけるのが大変かもしれませんが、いろいろ悩んだときに  
意外な参考資料に出会えます。

一度のぞいてみて、ブックマークしてみたいかがでしょう。  
ただし、印刷はお勧めできません。

「改定常用漢字表」は、pdfで115頁もあります。

[http://www.bunka.go.jp/kokugo/pdf/jyouyou\\_kanjihyou.pdf](http://www.bunka.go.jp/kokugo/pdf/jyouyou_kanjihyou.pdf)

「敬語の指針」これも役立ちますが、82頁もありますので、  
お気を付けください。

[http://www.bunka.go.jp/bunkashingikai/soukai/pdf/keigo\\_tousin.pdf](http://www.bunka.go.jp/bunkashingikai/soukai/pdf/keigo_tousin.pdf)

---

#### ◆-----◆ 4. 【研修紹介】「メール対応基礎コース」 -----◆

顧客対応コミュニケーションとして最近クローズアップされている

「メール対応」コースをご紹介します。

Y'sでは3年ほど前から、「ビジネス文書」や「ロジカルライティング」の  
コースとしてメール対応も扱っていました。

最近特に、「顧客対応メールの品質や生産性」についてお悩みを聞くことが  
多くなり、本年度から「メール対応」コースを独立させました。

ご紹介します！！

●ポイントは「メールの特徴」を正しく理解すること

あたりまえのルールにも意外と忘れていることがあります。

また、メール対応のような新しいコミュニケーションスタイルは発展途上  
去年までの常識が今は違うこともあります。

特徴を理解しメールの品質をあげましょう。  
さらに「生産性」を意識した練習も実践します。

目次はこちら。

1. メールの特徴
  - (1) 多様化するコミュニケーション手段
  - (2) サービスは進化している
  - (3) メールの特徴をメリットにする
  - (4) メールの特徴を認識しておく
2. ビジネスメールのルール
  - (1) ネットワークって何のこと
  - (2) メール表記とレイアウト
  - (3) IT 技術としてのルール
3. メール対応に必要な文章力
  - (1) マナーと敬語は全国共通
  - (2) 読みやすいメールの条件 10 カ条
  - (3) 重要なのは構成力
4. できる人のメール術
  - (1) タイトルで全容を伝えよう
  - (2) 相手の時間を奪わないメールとは？
  - (3) 相手は誰かを考える
  - (4) 慣用句の引き出しをつくろう
5. 説得力とパワーライティング
  - (1) 説得のポイント
  - (2) パワーライティングとは

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。

○。

2010.8.15 号

**【ビジネスマナークイズ \*解答】**

解答（2）

上司の不在時の来客に対して、適切な対応をするのは部下の役目です。

受付任せにするのではなく、すぐに受付まで行って部下であることを告げます。

そして、上司の不在を詫び、お客様の来社を上司に伝える旨を伝えます。

伝言がある場合は聞いておきます。