

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/>

yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

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。
立秋が過ぎ、処暑が過ぎ.. といってもあくまで旧暦のお話。
さっぱり「涼しさ」や「秋」とは無縁な陽気の日々ですね。

処暑とは本来「暑さが止む」という意味だそうです。二十四節気のひとつですが、
きれいな言葉です。
二十四節気とは、太陰暦を使用していた時代の季節を現すための工夫です。
一年を二十四等分にし、その区切りに名前をつけたものです。
「立春」「夏至」「秋分」など、なじみの言葉も多いですね。

次は9月8日の「白露」です。
「陰気ようやく重なりて露にごりて白色となれば也」
朝夕の風が肌寒く感じるという意味らしいです。
季節の節目といっても、これだけずれていると実感はいまいちですが、
風は風でも台風の季節、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. 【スキルアップの周辺事情】「就業力」と「就職力」
2. 田中晴美「おばあちゃんの知恵袋」：相談は信頼から
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：コミュニケーションって何？
4. Y's の研修目次紹介 「電話対応基礎コース」

*** **

1. 【スキルアップの周辺事情】「就業力」と「就職力」

*** **

「スキルアップの周辺事情」と題しました。

今回は、「就業力」の意味を考えたいと思います。

大学生の就職内定率は就職氷河期以来の落ち込みだそうです。
今年、「就業力」という言葉が新聞の紙面に躍ったことをご記憶でしょうか。

今年3月に、文部科学省は、大学生の「就業力」向上に乗り出す「公募」を発表しました。

これから5年間、大きな予算と積極的な指導をもって国公立大130校を支援するそうです。

公募で選ばれた大学には、1校につき約2300万円の配分ですから大きいですね。

1年生から将来の進路を考える科目が必修化されていることや、社会人に必要な能力育成を意識した講義を行うこと、インターンシップによる単位認定などを例としています。

今年、文部科学省は「就業力」という言葉を使いました。
もとより、「就業」と「就職」は違います。

就職力というと、どうも「大学や高校の就職させる力」がクローズアップされますが、「就業力」は本人の能力を指しています。
これは、良い傾向ととらえたいですね。

経済産業省の「社会人基礎力」、厚生労働省の「就職基礎能力」、そこに文部科学省の「就業力」..

似て非なるものなのは、縦割り行政のなせるわざです。

機会や考え方の多様化というメリットととらえるべきなのか、
取り組みの非効率性というデメリットなのか意見もわかれるところでしょう。

ちなみに以下が3者の違いです。みなさん、いかがお考えですか。
なんだか、どれもやや漠然としている気もしますが...

就業力：

学生が卒業後自らの素質を向上させ、社会的・職業的自立を図るために必要な能力

社会人基礎力：

職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力

- ・前に踏み出す力（アクション）
- ・考え抜く力（シンキング）
- ・チームで働く力（チームワーク）

就職基礎能力：

企業が採用にあたって重視し、基礎的なものとして比較的短期間の訓練により
広報可能な能力

- ・コミュニケーション能力
- ・職業人意識
- ・基礎学力
- ・ビジネスマナー
- ・資格取得

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.6

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

「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6回 相談は信頼から

部長から「この頃、元気がないみただけど何か悩み事があるの？

いつでもいいから相談にいらっしゃい」と云われた田中さん。

（相談しに来て云われてもなあ～～。。。最後まで話を聞いてくれないし、
それにいつも自分ばかりが話していて、部長の考え方を押し付けられるだけ
だし。。。それに反論したらすぐに怒るし、どうしよう～～。。。）

このような経験ありませんか？

「報告」や「相談」は業務を円滑に遂行するために必ず行わなくてはならない
ことですが、「相談」はしなくてもすんでしまうというところが
「報告」「連絡」と大きく違うところなのです。

「相談」は、あくまで信頼する相手に行うもので、上司が部下に強制して行う
ものではないのです。

とは云っても、何か問題が起きたときは一人で抱え込まずに、状況が悪くなる
前に早めに上司に相談しましょう。

「報告は義務」の部分でもお話しましたが、「悪い情報」「ミスを犯した」ときは
何はともあれ上司に「すぐに伝える（相談）」ことが重要です。

そして、「なぜそうなったのか」「これからどうするか」を上司といっしょに
考えることが大切です。

決して「上司に丸投げ」はしないでください。自分なりの解決策を考えてから

相談に臨みましょう。

【ビジネスマナークイズ】

Q6 仕事が完了できないときの相談

上司に指示された仕事が期限内に完了しそうにありません。

上司に相談する場合、どのように説明するのが適切でしょうか？

- (1) 自分の力では完了できないことをきちんと告げ、その理由を説明する。
- (2) なぜ完了できないかの原因や問題点をまとめ、解決策の思案とともに説明する。
- (3) 仕事の一部をシェアできそうな人の候補を挙げ、その人たちに現状を伝える。

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

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。

【コミュニケーションって何？】

コミュニケーションはラテン語由来の言葉です。本来の意味は、「分かち合うこと」だそうです。

今や、「コミュニケーション」はいろいろな意味で使われていますね。

私たちがよく分類するのは、

言語を使用する言語的コミュニケーションと言語を使用しない

非言語的コミュニケーション。確かにそれぞれ特徴的でどちらも重要です。

よく研修などで使われる「メラビアンの法則」は好意・反感などといった「感情」のコミュニケーションを扱った実験です。

例えば「顔は笑いながら言葉は怒っていた」ら、どちらの感情として受け止めますか。この場合、「見た目は笑っている」という視覚情報が優先される可能性が高い、これがメラビアンの実験結果です。

メラビアンによれば、話の内容などの言語情報が 7%、口調や話の早さなどの聴覚情報が 38%、見た目などの視覚情報が 55%の割合です。

非言語情報の影響度の大きさがよくわかりますね。

電話対応の研修などでよく使用されるのは、このためです。
視覚情報が欠けている電話ですが、「聴覚情報」はあるわけです。
言葉の正確性だけがすべてではないよ、音声表現の印象が悪いと
お客様は話を聴いてくださいませんよ、という使い方をよくしています。

では言語情報が二の次かというと、当然のことながらそうはいきません。
かつて、ネアンデルタール人はなぜ滅びたか。いろいろ説はありますが、
一つには複雑な言語が操れなかったことが挙げられています。

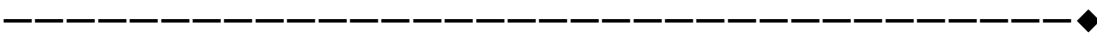
ネアンデルタール人ののどの構造は、われわれの祖先であるクロマニヨンとは
異なり、のどの上方にあったため、声は出せるが発音が単純だったとされて
います。言語コミュニケーションによる世代の伝承ができないため、
高度な文化が発展しなかったという説です。うなずけますね。

現代のコミュニケーションはこの組み合わせ
手紙より電話が気持を伝えやすいのは、言葉に付加する聴覚情報があるためです。
デジタルなメールより郵便による手紙が気持をこめやすいのは、文字の大きさや
力加減など、「手書き」という視覚情報がデジタル文字に優るからです。

どんどん多様化するコミュニケーション手段。
でも常に「どのようにわかちあえば、気持よく伝わるか」を考えたいものです。



4. 【研修紹介】「電話対応基礎コース」



さて、今回は「コミュニケーションスキル育成」の王道！
「電話対応基礎」コースをご紹介します！！

●ポイントは「音声として伝えるものと言葉として伝えるもの」の違いを
しっかり理解すること
あたりまえじゃないかと思われるかもしれませんが、
「言葉」は「言語コミュニケーション」ですが、
「音」は「非言語コミュニケーション」です。
えっ！何が違うの！？それは、ぜひ研修で....

目次はこちら。

1. 電話対応の重要性
2. 電話対応の基本マナー

3. 電話応対時のポイント→「音」と「言葉」についてはここで説明しますよ
4. 聴き取りの重要性
5. 話の表現力
6. ロールプレイング
7. 顧客満足度を与える電話応対

研修のお問い合わせはこちら

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

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。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

→ 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。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。
2010.8.31 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

このようなケースでは、知識、技術、経験が自分より豊富な上司に
相談することが最も効果的です。

ただし、「自分にはできない」と決め付けて上司に回答を求めるのではなく、
解決のヒントをつかもうという姿勢で相談することが大切です。

自分なりに問題点を整理したうえで、思いついた解決策も思案として
伝えましょう。

問題が取り返しのつかないほど大きくなってからでは、相談をしても
手遅れになるおそれがあります。

完成できないと気がついた時点で、相談するよう心がけてください。

また、相談する際は「〇〇の件でご相談したいのですが、よろしいでしょうか」
と、上司の都合を確認しましょう。