

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

◆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。
関東地方は台風 9 号の爪あととともに少し涼しくなっていく様子。
よかった、よかった。

業界の秋はイベントがたくさんありますね。
いろいろな情報が効果的に入手できるチャンスです。
アンテナを張り巡らせておきましょう！！

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 「Y's のコンサル」ご紹介
2. 田中晴美「おばあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ 1
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：「音声表現」は奥深い
4. Y's の研修目次紹介 「電話対応レベルアップコース」

::*::

1. 「Y's のコンサル」ご紹介

::*::

いつも「研修」ばかりをテーマにしてありますが、Y's ラーニングでは
コンサルティング業務もやっております。
今回はその辺をご紹介させていただきます。

Y's ラーニングでは、コンタクトセンターの運営フェーズごとに
何がお手伝いできるか分類してご提示しております。

1. 分析フェーズ：わかりやすいミッションのもと適切な目標がありますか？
・ニーズ分析
センター構築で重要なのは、「目標の明確化」です。

Y's はニーズの事前評価（アセスメント）からコミュニケーションフロー計画、生産性、品質計画に至るミッション設定をお手伝いします。

2. 設計フェーズ：センター設立の要素は押さえていますか？

・センター設計

センター設計にはさまざまな要素があります。Y's は豊富な経験とノウハウで対応します。

・キャリアパス作成／教育コース開発

人材育成のベースともなるべきキャリアパスと教育計画、センター組織にあわせた教育カリキュラムを作成し、効果的で効率のよい教育を提案します。

3. 実装、運営フェーズ：日々の運営の要は整備されていますか？

・コールフロー／マニュアル／スクリプト作成

センター運営は常に効率が求められます。

よりシステムチックに客観的に各種資料の整備をお手伝いいたします。

・採用支援

リテンション（従業員維持）は採用から。

ミスマッチを防ぎ、的確に人材を見極めるためのお手伝いいたします。

・立ち上げ教育／教育

インストラクショナルデザインに基づき効果的な教育を提供します。

コンタクトセンター教育を熟知した当社のノウハウをご活用ください。

※教育内容については、Y's の研修をご参照ください。

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

4. 評価フェーズ：健康な組織運営ができていますか？

・組織診断／品質、生産性分析

組織の健康度や実績分析を実施し、センター運営の屋台骨を診断、分析します。

・スキル診断

株式会社ネクストエデュケーションシンクと共同開発したスキルチェッカーで公平かつ客観的に要員のスキルを診断します。

・モニタリングサーベイ

長年のセンター運営で培った経験をもとにモニタリングサーベイを実施します。結果は、分析、フィードバックも承ります。

・チーム行動診断

行動科学に基づく行動診断シートを使用しメンバーの行動診断を実施します。

ね、いろいろやっているんです。どうかご活用ください。

<http://yslearning.com/Y-s> のコンサル/

★**★

2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol.7

★**★

「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7回 ヒューマンエラーを防ぐ1

— だれでもエラーをする —

皆さんはこのような経験がありますか？

「電車の中に傘を忘れた」

「食器を落として割った」

「階段を踏み外した」

そう、誰でもエラーはしますよね！

今回から、ヒューマンエラーの仕組みと未然防止について話をします。

日本航空123便（520人死亡 単独機では史上最悪）が、御巢鷹山に墜落して今年で25年になります。

この墜落事故は、メンテナンス不良、品質管理体制の不十分さという人が原因で発生してしまいました。

このように大事故を起こすと、ブランドイメージや売上の急激な低下、モラル低下などにより経営成果に致命的なインパクトを与えます。

こういった事故原因を分析すると、小さな「ヒヤリハット」が原因である場合が多いのが実態です。

品質管理活動が盛んに行われている職場で発生しているミスを見ると、ヒューマンエラーといわれる行動災害が多いのが特徴です。

ヒューマンエラーは、さまざまな原因によって生じるので、職場でいろいろ工夫を凝らして取り組んでいるものの、決め手がないために悩んでいらっしゃるのではないのでしょうか。

ヒューマンエラーがおこる原因を知って、仕組みによってエラーを未然に防ぐことができることをご紹介します。

今回は、ヒューマンエラーとは何かについてお話します。

【ビジネスマナークイズ】

Q7 上司への報告のタイミング

上司から指示された仕事が完了しました。
報告をしたいのですが、上司は忙しそうにしています。
このようなとき、報告はどのようにして行うのが適切でしょうか？

- (1) 上司の仕事の邪魔をしないよう配慮し、上司から声がかかるのを待つ。
- (2) タイミングを見計らって声をかけ、報告する時間をつくってもらう。
- (3) 簡単な報告書を作成し、上司の机の上に置いておく。

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.7

★**★

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。

【「音声表現」は奥深い】

電話対応の研修コースでよくこんな質問されることがあります。

1. 声が低いので聞こえにくいのではないかと心配です。大丈夫ですか。
 2. 滑舌が悪いのですが、どうしたらいいでしょう。
 3. 口ぐせはどうやって直すのでしょうか。
 4. 早口は直せますか。
 5. 方言は構わないのでしょうか。
- ... などなど、「音声表現」にまつわる悩みは皆さん何かしらお持ちのようです。

あるとき、『無声音』が出せないのですが、どうしたらよいでしょう』
と、聞かれて「えっ？」と思わず聞き返してしまったことがあります。

正直、その場では答えられませんでした。
音声表現にはずいぶん詳しくなったつもりになっていましたが、
まだまだでした。

「無声」とは、声帯の振動を伴わない状態のことだそうです。
普段は音のでる「有性音」のはずの母音が無声になることがあります。

「無性音」とはこのことです。

原則<i><u>が<k><s><t><f><p>などの無声子音にはさまれると母音が無声化します。

「???'」と思いましたね?例えば、

「菊」(聞く)とか「疲れる」などの発音をしてみてください。

「キ」や「ツ」を発音するときに、「すっ」と息が抜けるような音になりませんか?有声音と無声音のちがいは、喉のあたりに手を軽くあてて発音してみるとわかるようです。

関西の方は苦手だと聞きました。いかがですか?

無声音であるべきところが、有声音になるとやや強く聞こえるため

「直したい」と思われたんですね。

地域で特徴のある発音には、「鼻濁音」もあります。

鼻濁音(びだくおん)というのは、「ガ」などの発音時、よく行われますが、鼻に音を抜く発音方法です。

例えば、「学校が」と発音するときの助詞の「が」などですね。

学生時代、注意された覚えのある方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

ただし、これも習慣や地域性が大きく、いまでは強制はしないようです。

アナウンサーや日本語教師といった職業の方たちは、私たちよりより多く

「言語」について学習や練習をされるようです。

最近「日本人の知らない日本語」が本でもドラマでも話題ですよ。

さあ、私たちもがんばりましょう!!

冒頭の質問は気になりますか?では、次号で...

◆-----◆

4.【研修紹介】「電話対応レベルアップコース」

◆-----◆

さて、今回は「コミュニケーションスキル育成」の王道第二弾!

「電話対応レベルアップ」コースをご紹介します!!

●レベルアップコースでは、基礎を踏まえた上で、

「それでは一歩上の対応って何?」ということを皆で考えていきます。

ポイントは「パブリックスピーキング」と「アクティブリスニング」

「パワートーク」の練習もします。皆さん悪戦苦闘ですが、ポジティブな話し方に真剣に取り組める貴重な時間になりますよ。

目次はこちら。

1. 対応のレベルアップとは？

- 1) 私たちに求められていること
- 2) ワークショップ：顧客は何を期待しているのか

2. コミュニケーション能力を高める

- 1) お問合わせの手段の変化
- 2) ワークショップ：手段による特徴の違い
- 3) 電話によるコミュニケーション

3. コミュニケーションの総合演習

- 1) ワークショップ：ブラインドウォーク
- 2) ワークショップ：パワートークを組み立てよう
- 3) ワークショップ：スピーチで伝えよう
- 4) ワークショップ：写真を聴き取ろう
- 5) ワークショップ：レベルアップ！リスニング
- 6) ワークショップ：電話対応コンクールに挑戦！

コースはカスタマイズもお受けします。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。

「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。

2010.9.15 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（2）

指示された仕事については、進捗状況を途中で報告するとともに、完了の報告を行うのがビジネスのルールです。

「これは重要でないから報告の必要はない」などと、自分で判断してはいけません。

上司が忙しくても、仕事の完了時の報告は先送りせず、その時点で行うべきです。

上司の都合をタイミングよく聞きだし（メールで確認するのも一つです）、できるだけ早い時点で報告するように努めましょう。

報告書の提出は大切ですが、それをおいておくだけでは、上司の意見や新たな指示が聞き出せません。

指示を受けて取りかかった仕事が終わったときではなく、報告をすませたときが仕事の完了と心得ましょう。