

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2011 の実践研修講座では
11月16日に「できるSVの条件 チームマネジメント講座」を
担当します！！ぜひご参加ください！！

●センターの運営において、SVの役割はさまざまありますが、まずはSVが
元気であることが第一条件！です。

このコースでは、SVの役割を再認識して、キーパーソンとしてセンターの
業務を管理し、人材育成を担うSVのスタッフィング技術と自己管理術を
学ぼうという欲張りコース。

さまざまなセンターの方の集まる公開コースのメリットをぞんぶんに
活かすディスカッションベースの研修です

詳細、お申込みはこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/practice/>

内容に関するご質問はこちらでも承ります。

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

★**★

2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol.2 6

★**★

「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。

ヒューマンエラーを防ぐ2 1

— だれでもエラーをする —

前は、失念のエラーの未然防止策 例についてお話をしました。

今回は、違反のエラーの未然防止策 例についてです。

違反のエラーというのは、定められたマナーや規則（ルール）を守らないこと
によって、発生したエラーのことを言います。

私たちは、日常的に起きている小さな違反を見逃してはいけません。

そこで、下記のような対策がミスやエラーを未然に防ぐことができます。

*誰もが守りやすい規則を作る

*合理的な理由が見つからないような規則や、あまり必要ではない規則、

時代にそぐわない規則は改版する

- *最初から守れない規則は作らない
 - *守るときの判断基準を明確にする
 - *作業の目的と理由を伝える
 - *自分自身に作業の目的・内容を説明させる
 - *全員で現場の誓いを作成し読み合わせる
 - *違反を見過ごさない（ただし違反者を攻め立てない：人ではなく組織）
 - *違反者にカウンセリング的な態度で接する
 - *コミュニケーションの場を増やす
 - *罰則、監視を強化する
 - *組織全体の安全風土を強化する（呼びかけなど）
 - *物理的にやれないようにしてしまう
 - *経営者、管理者がおもいを伝え続ける
- などがあります。

違反のエラー対策での要は、「管理側」です。

規則（ルール）を守ってもらうための教育や説得も必要でしょう。

さらに、規則（ルール）を守ってもらうためには「管理側」の「率先垂範」も必要だと思います。

今回は、知識不足・技量不足のエラーの未然防止策 例についてお話しします。

【ビジネスマナークイズ】 Q27 転居を報告する

会社の近くのワンルームマンションへ引っ越しをすることになりました。

会社にはどのように知らせればいいのでしょうか？

- (1) 転居が決まった時点で上司および会社の関係部署に報告する。
- (2) 引っ越したあと、落ち着いてから親しい同僚中心に話しておく。
- (3) プライベートなことであり仕事への影響もないので、特に報告する必要はない。

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

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.25

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

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。

ここでは限定せずにあれこれ拾っていこうと思っています。

【考えて発信する力2】

ビジネスマンの総合力をアップする！

「考えて発信するトレーニング」をシリーズでお届けします。

さまざまなビジネスシーンで、見直されている「考える力」の重要性。

Y's ラーニングでは本年度から、この「考えて発信するトレーニング」を開始しました。

1. 考えることの意味

「考える力」というのは独立した能力ではありません。

大きな流れは、

情報を仕入れる → 情報を加工する → 情報を発信する

という3ステップで構成されます。

それぞれのステップにはまた詳細な能力が必要です。

例えば、「情報を仕入れる」ためには、「情報収集力」は当然のことですが、

「傾聴力」や「読解力」も重要な能力に位置付けられます。

これら「考える力」を構成する各種能力のベースとなるものは、

「知識」と「経験」です。

豊富な「知識」を正しく集め、正しく活用することで、私たちは良い「判断」を
することや、新たな「発想」を得ることができます。

「経験」とは「知識」の蓄積と発揮の体験です。

思い込みのない、成功体験が私たちに自信をもたらします。

私たちはさまざまなコミュニケーションにより、知識を得、経験を重ねます。

獲得した「知識」と重ねた「経験」による情報は、論理的にまたは感情的に
加工されて新たな発信となります。

この「考える」作業を行う「脳神経細胞」は、使えば使うほど強化される
そうです。

反復トレーニングにより「思考パターン」は強化され、分析能力が高まります。

しかし、「同じ思考」ばかりを続けると、脳は他の動きをしなくなります。

さまざまな「思考パターン」を反復練習して深めるとともに、「思考スタイル」を
増やすことが、脳神経細胞の活性化には不可欠だということです。

だから、「考え」なくてはいけないんですね。

冒頭に記述した通り、「考える」ストーリーは3ステップです。

情報を仕入れる → 情報を加工する → 情報を発信する

2. 情報を仕入れる。

「情報を仕入れる」ために必要な力は3つ

- ・情報収集力
- ・傾聴力
- ・読解力

今回は「情報収集力のポイント」です。

◆ 4. Y's の研修目次紹介 リーダーのための「クレームと VOC」 ◆

Y's ラーニングの研修目次紹介、今回はリーダーのための「クレームと VOC」コースをご紹介します。

本コースはリーダー、スーパーバイザーなど中間管理層の立場からみた

「クレーム対応」の発展コースです。

「クレーム」と「顧客の声」をどう切り分け、どのように管理すべきか、直接対応者はどのように育成するかなど、管理者の視点に立った、

「クレーム、VOC」管理が学べます。

目次はこちら

1. クレームの定義
 - ・クレームとは何か
 - ・クレームを定義する
2. 顧客の声の分類
 - ・分類別現状把握の必要性
 - ・顧客分類
 - ・種別分類
 - ・難易度分類
3. 心理という側面を考える
 - ・顧客の心理
 - ・対応者の心理
4. 顧客の声の管理
 - ・「顧客の声」管理の全体像
 - ・クレーム対応方針の考え方
 - ・管理プロセスの重要性
 - ・期待を分析する
 - ・要員を教育する

お問い合わせはこちら

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

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2011.10.3 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（1）

個人の転居は会社の仕事には直接影響がない、と考える人がいるかもしれませんが。しかし、上司や会社が転居先の情報を知らないと、休日や夜間に緊急事態が発生した場合、連絡がつかなくて困るおそれがあります。

携帯電話はけっして万能ではありません。

また、住所変更の手続きをしないと、社会保険などの書類の記載が正しくないと判断されて、病院に行ったのに保険証がつかえないといった不都合が生じることも考えられます。

転居が決まったら直ちに上司に報告し、人事部や総務部等に必要書類を提出します。上司にも転居の日取り、新しい住所と電話番号は書面で正確に伝えるようにしましょう。