

yyy 明日からきつと役に立つ 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

Y's ラーニングの浮島です。

東日本大震災により被災された皆様に

心よりお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

5月ですね。寒かった冬を抜け出した新緑の季節に期待大です。

皆さん、連休はどのように過ごされましたか。

今年は、昨年の反動もあり、国内旅行も海外旅行の伸びも順調だそうです。

新東名も開通し、さまざまな宣伝に旅心がそそられます。

あれ？「旅心」って「そそられる」？「誘われる」？

名詞だからどちらでも大丈夫なのでしょうね。こんなこと気にするって職業病？

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／CRM デモ&コンファレンス in 大阪
実践研修講座のご案内
2. 田中晴美「おばあの知恵袋」：組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ6
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：考えて発信する力12
4. 原稿掲載のご案内

::*::

1. コールセンター／CRM デモ&コンファレンス in 大阪
実践研修講座のご案内

::*::

コールセンター／CRM デモ&コンファレンス in 大阪

実践研修講座の申し込みが開始になりました。

Y's ラーニングは今回 13 日（水）14 日（木）両日の講座を担当します。
ぜひお越しください。

○6 月 13 日：モニタリングシート作成講座
～"自社らしさ"を評価項目に反映する～

どのような評価シートを作るかは、モニタリングの成否を分けるポイントです。
本講座では、モニタリングの目的を再認識し、目的別モニタリングシート作成の
コツを学びます。

"自社らしさ"を評価項目に落とし込むプロセスを学習することで、効果の高い
モニタリングを目指します。

○6 月 14 日：できる SV の条件！チームマネジメント講座

SV が"チームマネジメント力"を鍛えることで、センターは驚くほど健全に
機能します。組織が活性化するミーティングなど実践的ノウハウを体得。
ゲームやワークショップが充実し、学び易い研修講座です。

詳細はこちら

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

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

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.3 5

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 6

— 2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前は、ハウ・レン・ソウのルールを決めよう！！についてお話ししました。
今回は、ロジカル ハウ・レン・ソウ シートを書こう！！についてです。

ハウ・レン・ソウのルールも決まり、さあ次は組織内に水平展開です。
それでは、ハウ・レン・ソウを活発にするにはどうしたら良いでしょう。

闇雲に「ルール通りにやってください」と言っても、なかにはハウ・レン・ソウ
が苦手だという人もいますよね。

そんな人は是非、自分自身の仕事を振り返り、自分自身の行動をロジカルに
書きだしましょう。

サン電通ではこの用紙のことを「ロジカル ハウ・レン・ソウ シート」

と呼んでいます。

このシートを書くことによって、「考えが整理される」「ロジカルに考えられる」「ロジカルに説明できる」。つまり、全体像を見極めながら、全体と部分の論理的な整合性を確保していきます。

さらに、「短時間で書く」という指導も行っています。これは「考えるクセを身につける」「事象を要約するクセを身につける」とう狙いもあります。

シートの項目を紹介します。

(1) 「うまくいったことは何か」

うまくいったことを書くことが「成功事例の共有」になる。

記入要件：期間を記入する。

3W (When: いつ、What: なにを、Who: だれが) の要素を明確にする

(2) 「うまくいかなかったことは何か」

ゴールを意識するクセをつける

記入要件：問題点、課題を記入する。(失敗、ミス、事故 など)

(3) 「うまくいかなかった原因は何か」

うまくいかなかったことの本質を、見極めるかで成果が決まる。

記入要件：真の問題点に焦点を当てて書く

(4) 「次の一手は何か」

「次の一手」を考えることで、思考が行動に結びつき、行動を確実に促す。

記入要件：3W (When: いつ、What: なにを、Who: だれが) の要素を明確にする

「うまくいかなかった原因」に対応して書く

常に「次の一手」を意識することで考える習慣が身に付いてきます。

さらに自分自身の行動を振り返る機会を作ることによって、自分自身で次の一手を考えることができるようになります。

上司と部下、関係者同士でこのシートを情報共有することによって、ホウ・レン・ソウを定着させることが出来ます。

今回はロジカル ホウ・レン・ソウで仕事力アップ！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】

Q 3 6 結婚することを報告する

結納を交わし、結婚式の日取りも決まりました。

さて、上司や職場の同僚へは、どのように知らせるのが適切でしょうか？

- (1) プライベートなことなので、ごく親しい同僚だけ打ち明け、上司には日程が迫ってから話す。
- (2) プライベートなことなので、ごく親しい同僚だけ打ち明け、上司には同僚から伝えてもらう。
- (3) 結婚式の日取りが決まった時点で、上司に自ら報告する。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 3 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1 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。

情報収集のポイント

「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、

【1】情報を仕入れる → 【2】情報を加工する → 【3】情報を発信する
という3ステップで構成されます。

【3】情報を発信する

情報発信フェーズの二回目は情報発信の練習方法をご紹介します。

情報発信力は「知識」ではなく「スキル（＝技術、技能）」です。

説明を聞いて、「ああ、そうか！」と手を打ってもすぐには出来るとは限りません。

スキルを身につけるためには、なんらかの練習が必要です。

例えば、

1) ディベート

よく使われる手法ですね。ディベートとは、主題について異なる立場に分かれ議論することです。ディスカッションと違い、「賛成」「反対」の立場をはっきりさせて討論するものです。

論理と修辞法（弁論術）を磨くことができるため、教育でもよく使用します。

研修でやってみると、自分の本当の意見が「賛成」か「反対」かに関わらずに立場を組み立てなくてはならないことに、皆さん戸惑います。

慣れてくると、説得のために必要なことは「論理」であることや、それをうまく伝えるための技術が「修辞法」であることに気づきます。身近な「主題」を使って、無理なく訓練していくことをお勧めします。

2) エレベータトーク

これも研修ではおなじみです。特に営業系研修に多用されるようですが、他のテーマでも十分に活用できます。

エレベータに乗り合わせている 30 秒程度の間に自分の話を簡潔に伝えるというシチュエーションゲームです。

短時間でアイデアを伝えられるように、内容を精査して簡潔に話をする工夫をします。「結論から先に述べる」練習などにもってこいですね。

状況が許すなら、実際にエレベータを使えばより臨場感ができます。

3) 縮めてプレゼンテーション

エレベータトークの事前準備をワークショップ化したものです。

皆さん「3分間スピーチ」をしたことはありますか。

3分間を1分に縮めたら、内容はどのように圧縮されますか。

これをエレベータトーク用に 30 秒にしたらどうでしょう。

一言で語るために 15 秒という設定になったら、何を伝えますか。

このような調子で、3分程度で話す内容を絞り込んでいく練習です。

「本当に言いたいことは何だったんだろう」という自問自答にも繋がります。

どれも、ちょっとした機会に実施できるものです。

どうぞご検討ください。

::*::**::*

4. 原稿掲載のご案内

::*::**::*

原稿掲載のご案内です。ぜひ、本誌をお手にお取りください。

1) 月刊コンピューターテレフォニーに「~SVの自分磨き~ロジカルに行こう！」
を連載しています。
ロジカルシンキングの「いろは」をわかりやすく解説します。

「月刊コンピューターテレフォニー」は、今や企業戦略の柱となりつつある CRM
の実践、コールセンター構築・運営のための専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから
<http://www.callcenter-japan.com/ct/>

2) コンタクトセンター・マネジメントの実践マネジメント講座にて
「コンタクトセンターに必要な文章力」を連載しています。
メール、ログ、報告書などあらゆるセンター内の文書作成にお役立てください。

「コンタクトセンター・マネジメント」は、コンタクトセンター関連の仕事に
従事されている方々に、センター運営の専門情報や、戦略的コンタクトセンタ
ー
に変革するためのヒントを提供する実践的なコンタクトセンターの専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから
<http://www.atmarkccm.com/publication/post507.html>

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/お問い合わせ/>

※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。
2012.5.7 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（3）

結婚はプライベートなことであっても、当人だけのイベントではありません。結婚式までの準備や新婚旅行の休暇(結婚休暇の取得)などで仕事に影響します。

結婚の直前になって上司に知らせるのでは、休暇中の仕事の段取りや人の手配などの対応が遅れるおそれがあります。

また、女性社員の場合なら、上司は"寿退社"の予定の有無も確認しなければなりません。

結婚することが決まったら、早めに式の日取りなどを報告しましょう。

同僚の口を通じて上司の耳に入れるのは、失礼にあたる行為です。

きちんと自分で報告しましょう。