

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

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。

日々、昼の時間が長くなっていく5月、いい季節ですね。

5月は有名なお祭りも目白押しでした。

5月3日、4日の博多どんたくを皮切りに、東京神田明神の神田祭、
京都では行列の美しい葵祭、そして、今年700年記念の浅草三社祭。

黒船来航と開国を記念した下田黒船祭も5月だそうです。

すずめ踊り、山鉦の行進で有名な仙台・青葉まつりも先週開催でした。

「祭り」とは「神を待つ」ことに由来するとか.. 八百万の神を信仰してきた
日本ですから、各地にさまざまなお祭り、あって当然ですね。

人出には参りますが、お祭りの心浮き立つ雰囲気は良いものです。

東京では、江戸三大祭りの最後の一つ、山王祭りが6月に残っています。

神田も三社も見逃した方、いかがでしょうか。

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／CRM デモ&コンファレンス in 大阪
実践研修講座のご案内
 2. RIC コールセンター・キャンパス 実践研修講座 in 仙台のご案内
 3. 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7
 4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：〇〇力の正体
 5. 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、学びやすい研修講座です。

詳細はこちら

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

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*

2. RIC コールセンター・キャンパス 実践研修講座 in 仙台のご案内

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*

RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座 in 仙台の申し込みが
開始になりました。

Y's ラーニングは今回 SV 向け講座を担当します。
仙台地区の皆さま、ぜひお越しください。

○6 月 26 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

<http://www.callcenter-japan.com/campus/sendai/>

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

3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol. 3 6

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 7

— 2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

今回は、ロジカル ハウ・レン・ソウ シートを書こう！！についてのお話しをしました。

今回は、ロジカル ハウ・レン・ソウで仕事力アップ！！についてです。

日産自動車のカルロス ゴーン氏（社長兼最高経営責任者）は、日産自動車を立てなおすために、目標に対して「コミットメント」としての「報告」。

現状（日産リバイバルプラン）の公表としての「連絡」。

そして、目標達成のために何をするのか質問（コーチング手法）をする「相談」。

これらをカルロス ゴーン氏は、みずから社員にしたそうです。

日産自動車が奇跡的なV字復活を遂げられたのには、カルロス ゴーン氏の強力なトップダンとリーダーシップ、そしてフランスでは考えられない中間管理職からのボトムアップがうまくかみ合ったためと言われています。

カルロス ゴーン氏はロジカルなハウ・レン・ソウを、自ら行ったと言えるのではないのでしょうか。

全社が一丸となって改革や日々の経営活動に注力している強い会社では、トップが全社員に経営戦略や重点施策をロジカルに説明しています。

そして、社員一人ひとりが目的を共有化し、問題意識を共有化していて、納得して仕事をしています。

さて、みなさんの会社ではどうでしょう？

朝令暮改（朝決めたことを夕方には方針転換していて、一貫性がない）だったり、思いつきや直感での意思決定や、業務命令がコミュニケーションだと勘違い

している管理職はいませんか？

ロジカルなハウ・レン・ソウができない経営層や管理職は、部下を説得して動かすことはできませんね。

上記のようなローカルな管理者がいる職場だったとしても、自分の仕事に使命感をもち、納得した仕事をするために、ロジカルに考え、ロジカルにハウ・レン・ソウする風土を築くことで、自分たちが働いている職場を「強い会社」にすることができます。

日産自動車のような強い会社は、ロジカルに仕事が動いているんですね。

今回はロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】Q37 結婚披露宴の服装

両家の親族が出席する結婚披露宴に招待されました。「平服でご出席ください」と招待状に書いてあります。さて、どのような服装で出席したらいいでしょう？ 次のうち適切でないものを一つ選んでください。

- (1) 礼服のブラックスーツに白と黒のストライプのネクタイ（男性の場合）。
- (2) 白のドレスにコサージュ（女性の場合）。
- (3) 明るい色のワンピースに真珠のネックレス（女性の場合）。

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

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.36

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

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きこうと思っています。

【〇〇力の正体】

考えて発信する力を12回にわたってお届けしました。いかがでしたか。
ビジネススキルにはさまざまな分野があります。
「〇〇力」という言葉の定義もさまざまです。

「今年一番つけたい〇〇力は？」というアンケート記事をみかけました。
そこでは、女子の部の一位が「女子力」！！
カジュアルなサイトの記事ではあるのですが、びっくりしました。
女子力の中身って何のことなんでしょう...

ちなみにこのサイトでは、総合2位は「経済力」... 力の意味が違います..

社会人、大学生などへのアンケートでの常連は以下のようなものでしょうか。

- ・コミュニケーション力
- ・交渉力
- ・語学力
- ・行動力
- ・判断力
- ・プレゼン力
- ・発想力・創造性

特に、コミュニケーション力、交渉力、語学力はどこランキングでも上位に顔を出しています。

経団連に加盟している企業の87%が、人材採用時に最も重視する要素として、コミュニケーション能力を挙げているそうです。

それにしてもコミュニケーション力とはずいぶん幅の広い言葉です。
「交渉力」や「語学力」のように一つの能力を指しているとは思えません。

皆、どのようなコミュニケーション力を獲得したいのでしょうか。
そもそもビジネスに必要なコミュニケーションって何のことでしょう。

日本コミュニケーション能力認定協会では、コミュニケーション能力の基本は、「聴く力」「質問する力」「説明する力」「協調性」の4つだと定義しています。
「コミュニケーション検定」を主宰するサーティファイのコミュニケーション能力認定委員会では、コミュニケーション能力を「社会的人間として必要とされる基礎能力」という観点から定義し、細分化しています。
(図がないと紹介しきれないくらい細かいです)

CompTIA (コンピュータ技術産業協会) が運営する BCSA (ビクサ) では、ビジネス・コミュニケーション・スキルを理論、共感、信頼3つに分けて、スキル診断を提供しています。

目的が変われば、コミュニケーションの要素も変わります。
そろそろこのあたりに手をつけたいと思っています。
予告だけでこんなに長くなってごめんなさい。

分けることは分かること。
次号より「コミュニケーション能力」を分解して、正体をつきとめます。

::*:::*:::*:::*:::*:::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*

5. 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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2012.5.31 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（2）

平服とは普段着のことですが、前ページでいう「平服で」とは「礼服でなくてもかまいません」という意味です。ですから、礼服で出席してももちろんOKです。

逆に、平服だからといって、まったくの普段着で出席するのは失礼にあたります。ある程度、あらたまった服装で出席しましょう。

一般的に、男性は主賓でなければ略礼服（ダークスーツ）、女性は明るい色のワンピースかスーツを着用します。花嫁を引き立てる服装をするのがマナーですので、白は避けなければいけません。