

○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、学びやすい研修講座です。

詳細はこちら

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

★**★

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol. 3 7

★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 8

— 2WAY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・ソウで仕事力アップ！！についてのお話しをしました。

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。

これはある企業の営業戦略会議報告です。

（前文は省略）質疑応答の時間に営業部から「CMでは競合他社との差別化ができていない」との発言が相次ぎ、広報部からは「各支店でのPRやノベルティ戦略などの営業努力も積極的にやってほしい」との要望が出た。

広報部と営業部の見解の対立は深い。

営業部は前回の会議でも広報部を批判していたが、今回も同じ。

広報部だけに任せず、営業部の活動にも工夫がいると思う。

いかがですか。

どこまでが事実で、どこからが感想なのか解りづらいですね。

それとこの営業戦略会議報告は、いったい誰に対しての報告なんでしょうか。

報告は「誰に対してするのか」が大事です。

上司なのか社員なのか、それともお客様なのか。

報告をする相手によって報告の仕方も変わってきます。

上記の報告は営業戦略会議に出席した人たち向けの報告書なので、

まず、「事実の部分は議事録形式で、発言者別に分かりやすくまとめる。

そして、5W1H意外の情報は「事実」であっても別立てで記録する。

また、客観的な事実以外の意見・感想には「所感・感想・意見」などの項目を別立てで記載する。

そうすると、以下のようになりますね。

営業戦略会議報告

(前文省略)

1. 質疑応答

(1) 営業部より、「CMでは競合他社との差別化ができていない」との発言が相次ぐ。

(2) 広報部からは、「各支店でのPRやノベルティ戦略などの営業努力も積極的にやってほしい」との要望。

2. 特記事項

営業部は前回の会議でも広報部を批判したが、今回も同じ

3. 出席しての所感

● 広報部と営業部の見解の対立は深いようだ。

● 広報部だけに任せず、営業部の活動にも工夫が要と思う。

いかがでしょう。

スッキリしましたし、何よりも解りやすいですね。

複雑なことも敢えて単純化することで、明快で誰もが理解しやすくなります。

結論に至るまでの過程を長々と、それも脈絡なく報告されたらどうでしょう。

折角のビジネスチャンスを逸してしまうこともありますね。

次回もロジカルな「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】Q39 お中元を贈る

上司にお中元を贈るとき、時期と届け方に関して、適切でないのはどれでしょうか？

(1) 7月15日までに届くように手配する。

(2) お中元の時期を逸したので、表書きを「暑中見舞」にする。

(3) お中元の時期を逸したので、直接会社で手渡す。

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

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.37

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

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。

【コミュニケーション力1】

社会人、大学生、企業が常に気にする「コミュニケーション力」。皆が気になる「コミュニケーション力」とは何を指すのでしょうか。今回より「コミュニケーション」を分解して、正体をつきとめていきます。

初回は「コミュニケーション」の機能と目的

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。情報や意志を伝達しあい、心を通じ合わせるということなのです。ですから、コミュニケーションの機能は「未知の部分を知ることであり、既知の部分の正否を確認しあうこと」になるわけです。従って、コミュニケーションには「受け手」と「送り手」が存在します。

コミュニケーションを通じて、私たちは新しい考え方、新しい感情、新しい行動を自分のものにもすることもできます。他人や事象を認知するだけでなく、自身への気づきも得られるということです。

この目的をとげるために、私たちはいろいろな手段を駆使することになります。例えば、「言語」を使ったり、「非言語」（ゼスチャーとか視線）を使ったり。

もちろん、コミュニケーションの手段は「言語」だけではありません。言葉を持たない動物も、いろいろなコミュニケーション手段を持っています。例えば、「音声」で訴えたり、「視覚」に訴えたり、「嗅覚」を使ったり。

でも、こんな話もあります。

かつて、ネアンデルタール人はその言語能力の低さゆえに滅びたのです。もちろん、諸説ありますが、複雑な言語が操れなかったことがその一つに挙げられています。

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、声帯がのどの上方にあったため、声は出せますが発音が単純でした。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のです。

高度な言語のやりとりができることは、人類繁栄のキーワードでした。

手段は高度になればなるほど、複雑になります。

この複雑なコミュニケーション手段を手に入れた人間は、コミュニケーションをどのようなことにでも使用できます。

権力を得ることも、自分を守ることも、人を攻撃することもできます。

○。

「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。

○。

2012.6.21 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

お世話になった人に贈るお中元は、7月初旬から15日までに相手に届くように手配しましょう。ただし、旧盆の地域では、ひと月遅い8月初旬から15日までです。

お中元の時期を逸したら、表書きを「暑中お見舞」や「暑中御伺」にします。

お中元やお歳暮は直接手渡すものでしたが、会社で渡すのは不適切です。

他の人がみているところでは、相手によけいな気をつかわせることとなります。

お中元やお歳暮をいただいた場合、お返しは不要。代わりに礼状を送るのが基本ですから、心得ておきましょう。