

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

◆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/>

yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

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るとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

「9月＝秋」とは名ばかりの暑い日々ですね。

オリンピックよりやや開催期間の短いパラリンピック、語感が似ているため、オリンピックと同一団体の主催だと思っていましたが、元々は別の団体だったのでですね。

以前よりパラリンピックの報道は増えている気がします。それでもテレビ放送は多いとはいえません。もうちょっと情報が欲しいし、結果じゃなくて試合自体もう少し見たいですね。

みなさま、どうお感じになりましたか。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

- 1. Y's セミナー今後の開催予定のご案内
- 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 1 2
- 3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：コミュニケーション力 5
- 4. 原稿掲載のご案内

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

- 1. Y's セミナー今後の開催予定のご案内

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

今後の Y's セミナー、10月から12月までの定期開催コースのご案内です。

ぜひぜひ、ご参加ご検討ください。
詳細は Web サイトでご覧いただけます。

<http://yslearning.com/>

10 月はクレーム対応と電話対応力アップ。電話対応力のレベルアップコースです。
ワンランク上の対応を目指す方、久しぶりに応対力チェックをしたい方、
いかがですか。

- | | | |
|----------------|-----------|-------------------|
| 【10月】 | 10月26日(金) | クレーム対応と電話対応力アップ |
| 【11月】 | 11月15日(木) | チームビルディング |
| | 11月20日(火) | 実践プレゼンテーション(資料編)※ |
| | 11月27日(火) | 実践プレゼンテーション(実技編)※ |
| (※2日間のセット研修です) | | |
| 【12月】 | 12月5日(水) | OJTリーダーのコミュニケーション |
| | 12月18日(火) | コストとKPI基礎 |

ご不明点は、どうぞご遠慮なくこちらにお問い合わせください。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

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

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.4 1

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 1 2

— 2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

今回も引き続き、ロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

前は、部下はなぜ「報告」をしたがらないのかについて説明しました。
今回は、部下が「報告」をしたがらないことについてもう少し掘り下げて
考えてみたいと思います。

部下が報告しない理由に「怒られたくない」があります。
とくに新人にありがちです。
会社に入ってまもない社員にとって上司が、どんな人なのかよく理解できない
ので、怖い存在ですね。

そんな新人社員に「なぜ報告をしなかったの？」と怒れば(?!)逆効果に
なってしまう、「怒られそうな報告」だけでなく、最低限の報告もしないように

なってしまう可能性もあります。

もしかしたら、上司は怒っていないかもしれませんが。
ただ、普段から職場でイライラして怒ってばかりいる職場だったら、
新人社員は「怒られるんじゃないか」って差し支えない「報告」しかしなくなりますね。

こういう職場では、上司が十分な情報を提供せずに部下に仕事を強要するという、
典型的なトップダウン型の上下関係がみられます。

そこでは、必要な情報が不足するため非効率な活動が多くなり、問題が生じる
リスクが高くなることもあります。

このような状態がまた上司をいらだたせてしまい、部下はますます悪い報告が
できなくなりますね。
まさに悪循環に陥ってしまうわけです。

余談ですが、某企業の管理職に下記の質問をしてみました。

「作業中イライラすることはありますか？」

なんと半数近い管理職が「Yes」と回答していました。

「報告」がスムーズに行われる組織、部下が「報告」しやすい環境は上司が
整えましょう！

そのためには、まず「悪い報告を受けても、頭ごなしに怒ったり、不快な顔を
したりせず、ニュートラルな姿勢で聞く」ことが基本になります。

例えば、

ミスを犯しても怒ったりせず、ニュートラルな姿勢で接するように心がけます。
部下の言い訳や否定的な発言には安易に同調せず、状況を客観的に把握しまし
ょう。

部下が言い訳を続けたら、問題点を指摘しましょう。

そして、高い目標をリクエストすることで、部下を狭い思考から解き放ち、
視野を広げて上げます。

上司は部下に高い能力があると信じ、それを伝えましょう。

そうそう「頭を冷やして落ち着いて対処」することもお忘れなく。

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】Q43 待たされている来客に気づいたとき

来客が誰かに待たされて、所在なさけにしているのを見かけました。
この来客に対して、どのように対応するのが適切でしょうか？

- (1) 「担当者はすぐに参りますので、もう少しお待ちください」と声をかけて、その場を離れる。
- (2) 「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか」と声をかけて、担当者が来るまで話のお相手をする。
- (3) 「ご用件はうかがっておりますでしょうか」と声をかけ、担当者にあとどれくらいで来られるのかを確認して来客に伝える。

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

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 4 1

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

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5】

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。
今回も「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。

第五回：リスニングとスピーキング

第四回では、コミュニケーションの情報はなぜ歪むのかを考えました。
情報伝達を左右しているのは、「思い込み」なのだと、つくづく思いました。

第五回からは、私たちに最も密接な「リスニングとスピーキング」について考えましょう。

第一回目に、コミュニケーションの手段の一つとして「言語と非言語」という領域があることをお伝えしました。

当然、この「言語」の要素の大きな部分を占めるのが、「リスニングとスピーキング」です。

私たち、コンタクトセンターや顧客サポート業務に従事するものは、「傾聴」が重要であることをよく知っています。

コーチングやカウンセリングなどの世界も、「傾聴」が会話の組み立ての中心です。

でも、世の中全般はどうでしょう。

「プレゼンテーション」や「スピーチ」の能力向上を目指す人は多く、世間一般にも講座がたくさんあります。

昨今は「傾聴」を前面に謳ったコースも増えてきているようですが、比率は少なく、認知度も「スピーキング」>「リスニング」の傾向がありますね。

実際には、コミュニケーションプロセスで重要なのは、

「リスニング」>「スピーキング」

です。

私たちは「発信＝スピーキング」、「受信＝リスニング」と考えがちですが、正しい発信のための情報収集が目的の場合の「リスニング」は、「受信」だけでは成り立ちません。

「リスニング＝受発信」なのです。

よく電話対応の研修などでは、「訊く（質問する）も聞くのうち」という説明をします。まさにこのことですね。

さて、この重要な「リスニング」をもう少し分解しましょう。

「リスニング」はなぜ重要で難しいのでしょうか。

英語には「ヒアリング」という言葉もあります。

日本語でいえば、「リスニング＝聴く」「ヒアリング＝聞く」です。

リスニングのプロセスは、「ヒアリング」→「選択」→「思考」です。

「ヒアリング」（聞く）は音を感知する機能を指します。

これに対し、リスニング（聴く）はヒアリングした音を選択し、思考を加えるプロセス全体を指すのです。

ヒアリングはリスニングの一部だということですね。

※このヒアリングもミスが起こる第一ポイントです。

私たちは「聞いた情報」をすべて覚えていたり、すべてに注意を払ったりすることはできません。

従って、聴き取るべき情報を「選択」します。

※ミスの起こる第二ポイントですね。

次に「選択」した情報に対して、「思考」します。

思考とは、「選択した情報」を解釈したり、記憶しようとしたり、他の情報と

結びつけようとしたり、再生しようとしたりする行為です。

※ミスの起こる第三ポイントです。

リスニングというプロセスには大きな項目が三つあるということです。

どの項目も「ミス」を起こすポイントを含んでいます。

例えば、お客さまの話の「聴き取りミス」が発生したとき、この三つのプロセスのどこが悪かったのかを考えれば、改善への近道になります。

長くなりました。しばらくこの「リスニングとスピーキング」を考えます。

第五回のまとめ

1. コミュニケーションの手段の一つ「言語」領域の大きな要素を占めるのは「リスニングとスピーキング」である。
2. コミュニケーションプロセスで重要なのは、「リスニング」である。
3. リスニングはプロセスであり、その中に「ミス」を起こすポイントを含んでいるため、これらを研究すべきである。

::*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*:~*::

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！」の連載は9月号が最終回です。
ロジカルシンキングの「いろは」をわかりやすく解説しました。

「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>

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

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。
2012.9.10号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

自分のお客さまでなくても、お客さまがひどく待たされている状況を目にしたら、すぐに不手際を解消する処置を講じるのが社員の務めです。

ただし「すぐに参ります」といったあいまいな表現はつかわないようにしましょう。待たせる側と待たされる側では「すぐ」の感じ方が異なり、かえって相手の不快感を募らせることになりかねません。

また、担当者（指名された社員）が来るまで時間をつなごうと、自分が話し相手を買ってでるのは間違った対処です。

いきなり名前を尋ねるのも失礼にあたります。

相手の立場を考えるなら、待ち時間をできるだけ正確に伝えることに努めるべきでしょう。