

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/>

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。

やっと秋も深まり.. なんてご挨拶がやっと実感できるようになりました。

北の方では、トウカエデも色づき始めました。

鮮やかで美しい紅色ですが、色づいている期間が短いのが残念です。

訪れたと思ったとたん去っていくのも秋ですね。

台風の心配をし、運動会の天気を心配しているうちに、

北海道では、利尻岳の初冠雪のニュースです。

でもこれも、今年は大変遅いそうですが..

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. 「リックテレコム実践研修講座」は11月16日に担当します！
3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」：組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ14
4. 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7
5. 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てみたい方、
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. 「リックテレコム実践研修講座」は11月16日に担当します！

*** **

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2012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/>

★**★

3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol. 4 3

★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 14

— 2WAY 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、部下が報告しない理由その3「自分の評価を下げたくない」について説明しました。

今回は、部下が報告しない理由その4「報告するほどのことではない」について考えてみたいと思います。

部下が報告をしない理由として「報告するほどのことでない」といった、業務上の事柄を過小評価してしまうことってありますよね。

部下は基本的に、「上司にささいなことを報告して怒られたくない」とか「面倒なことは避けたい」といった気持ちをもっています。

何をどう報告するのか判断を部下に任せただけの場合、上司にとって重要な報告でも部下は重要性が低いと判断して、報告しなかったり、報告が遅れたりということはよくありますね。

本当はこのようなことはよくあってはいけないんですけど。

たとえば、上司に取引先から電話があり、上司は会議中のため新人の部下がその電話を受けた場合を考えてみましょう。

その電話の重要性が判断できない新人は、相手が「急ぎませんから、後で連絡をいただければいいですよ」言ったので、会議中の上司には報告しないで、メモを机の上に置いたとします。

その行動自体には問題はないのですが、上司がその取引先と重要な商談を進めている最中であった場合は大問題です。

取引先が急いでいなくても、少しでも早く連絡することで取引がうまくいく可能性がありますね。

上司としては、「会議中でも、こんな重要なことはすぐに報告するものだ」と怒りたくなるでしょう。

ですが、それは重要性の判断ができない新人の責任ではなく、部下に判断基準を与えていない上司に責任がありますね。

私が以前勤めていた職場には「プロジェクト進捗管理シート」というものがありました。(今でも使っているのかなあ?)

シートの内容は、現在進めているプロジェクトの概要や相手先の企業名、担当者名、重要度などをシートに記述します。

そして、相手から連絡があった場合の対応を決めます。

そうすればこのような問題は起きませんね。

このくらい当たり前のことと思われるかもしれませんが、以外にできない上司が多いです。

それは、部下とコミュニケーションをとるのが苦手だったり、コミュニケーションの方法を勘違いしている上司が多いからなんですね。

業務全体を管理している上司には、部下と適切なコミュニケーションをとることで、報告のもれや連絡ミスがないように気配りする責任があります。

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】 Q 4 5 来客に同行して案内する

来客に同行して該当部署まで案内する場合、廊下を歩くときの適切な位置関係はどれでしょうか?

- (1) 来客と案内者が横並びで歩く。
- (2) 案内者が来客の前を歩く。
- (3) 案内者が来客の斜め前を歩く。

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち! ミニミニ知識の泉」Vol. 4 3

★**★

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。

【コミュニケーション力 7】

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。

第七回：リスニングとスピーキング 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」>「スピーキング」

とご説明していますが、そうはいつでも「スピーキング」だって留意点は数々あるはずですよ。

コンタクトセンター業務などで日々お客さまに説明をしていれば、

「ああ、ここでもっとうまく説明できれば..」と日々後悔することも多いはず。

そうです。今回は「スピーキング」を考えましょう。

スピーキングでおこることは、「リスニング」よりシンプルですよ。

1. 話す内容

2. 話し方

この二つの要素しかないからですよ。

聞く側との間で問題がおこるとすれば、前述してきた「リスニングエラー」の範疇に入ります。

すなわち、「スピーキング」でおきるエラーは話し手の責任に他ならないんですよ。

1. 話す内容

では、Aさんの談話ですよ。

「ねえ、角の八百屋さん、安かったわよお、ニンジンが3本で100円、キュウリなんか1本30円だったわ」

さて、この八百屋さんで安いのは、野菜でしょうか、果物でしょうか、ニンジンとキュウリだけでしょうか。

意地悪やひっかけ問題を作っているのではありません。

私たちは、いつも「推論」に基づいて話をしています。

常に「事実の裏付け」のために、刑事のように証拠固めをしているわけではないんですよ。

Aさんは、「角の八百屋はなんでも安い」といったのでしょうか。

「角の八百屋のニンジンとキュウリは安い」と言ったのでしょうか。

「角の八百屋は今日は安い」と思ったのでしょうか。

これはAさんの推論次第なんですよ。

もちろん、この情報は「ニンジンが3本100円」という客観的裏付けのデータが含まれています。

では、「ねえ、角の八百屋さん、安いわよお、だってご主人がいい人 そうなもの」

これだったらどうでしょう。決して「そんなこと言う人はいない」という類の話ではありませんよね。

スピーキングのエラーは「嘘」ではなく「推論の間違い」から起こること

が、圧倒的に多いのです。

2. 話し方

皆さんは「滑舌」の練習をしたことがあるでしょうか。

コンタクトセンターの電話対応研修では、よく実施される訓練です。

音がこもりやすい「電話」での対応では滑舌よくはきはきと発音できることは相手に正しく聴き取っていただくための大切な要素ですね。

話し方の特徴は何種類もあります。

- ・抑揚（イントネーション）
- ・間（ポーズ）
- ・強調（プロミネンス）
- ・句切法（フレージング）
- ・滑舌（アーティキュレーション）
- ・アクセント（音の高低または強弱の配置）
- ・リズム（強弱・明暗・遅速）

ひとつ一つのご説明は、また別の機会に譲りましょう。

これらの使い方が「スピーキング」に大きな影響を与えます。

ご自分の強みや弱みを認識していますか？

第七回のまとめ

1. 「リスニング」より優先順位は低いことも多いが、「スピーキング」も言語的コミュニケーションのプロセスにおいて大きな要素である。
2. 「スピーキング」は「話の内容」と「話し方」で構成される。
3. 「話の内容」のエラーは「間違った推論」が引き起こすことが多い。

::*::

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。

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。

○。

2012.10.20 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

お客さまを案内して廊下を歩く際は、相手に廊下の中央を歩いてもらい、自分はその斜め2、3歩手前を歩くようにします。

真横に並んであるくことはお客さまと対応な関係という意味になりますから、失礼にあたります。

また、お客さまの真ん前を歩くと歩行の妨げになりますし、中央は上座にあたるため、斜め前を歩くのが適切です。

お客さまの右斜め前か左斜め前かはどちらでもかまいませんが、案内する部屋があるほうを歩くと案内しやすいでしょう。

お客さまの歩調に合わせ、体をやや相手のほうへ向けて様子を確認しながら進むようにします。

曲がり角ではやや歩く速度を落とし、「こちらです」と云って手で方向を示しながら曲がりましょう。