

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。

さて、本年の最終号です。一年間お読みいただきありがとうございました。

今年の漢字は「金」でしたね。

思い返せばオリンピックをはじめとして「金」にまつわる華やかな話題、意外と多かったのですねえ。

政治もがたがた（ばたばた？）し、景気もはかばかしくなく.. などと

あまり印象の良くなかった一年が一掃されたようで気持ちが良いものです。

皆さまが来年も良い年でありますようにお祈り申し上げます。

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2013年は..
2. Y's の文章医プロジェクトご案内
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17
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10
5. 原稿掲載のご案内

::*

1. Y's セミナー2013年は..

::*

Y's セミナーの公開系コースは12月でいったん終了いたしました。

2013 年は新たに計画を立てて進めてまいります。

2012 年に痛感したのは、「考える力不足」についてでした。

研修でも感じました。自分も学びました。お客様のご要望もありました。経済産業省の取り組みも、文部科学省の取り組みも「考える力」に焦点がありました。

個々の「考える力」の集合体が「組織」です。

アイデアのつまったよい組織にしたいですね。

「要約力」も「ロジカルシンキング」も「文章力」も「コミュニケーション」も「考える」作業が主役なのです。

2013 年はもっともっと、「考える力」を育てることを目指します。

ご要望がありましたら、ぜひお寄せください。

<http://yslearning.com/>お問い合わせ/

3 月からのリックコールセンターキャンパス実践研修講座のサイトがオープンしました。

浮島は4月25日に「できる SV の条件 チームマネジメント講座」を担当いたします。他の講座もこちらからご参照ください。

<https://www2.ric.co.jp/cgi-bin/seminar/cc2013.cgi>

::*

2. Y's の文章医プロジェクトご案内

::*

言葉は紡ぐものである

これは、かつて「文章医」をしてくださった先生の教えです。

私たちはこの言葉を胸に、ビジネスにおけるわかりやすい、良い文章を追求します。

文章医プロジェクトでは、以下のプログラムをご提供します。

1. テンプレート診断

CONTACTセンターのメールテンプレートを診断し、アドバイスします。
サンプル文章の作成もいたします。

2. 文章スキルアップ個人教授

文章スキルをさまざまな角度から練習する通信教育です。

Y's ラーニングサイトのクローズサイトを使用した双方向練習も可能です。

3. 文章スキルアップ研修

文章スキルアップは一日にしてならず。

グループ単位で受講いただくシリーズ研修です。

内容に関するご質問はこちらで承ります。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

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

3. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol. 4 6

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 17

— 2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前は、ロジカルな「連絡」でスピードアップ！！「連絡へのレスポンス」について説明しました。

今回も引き続きロジカルな「連絡」でスピードアップ！！

「親切的な連絡編」についてです。

日常業務のなかで、「連絡」は最も頻繁に行う作業ですね。

皆さんはもう良くご存じだと思いますが、「連絡」は、自分の意見を付け加えず、簡単な事実上表を関係者に知らせることを指します。

「報告」は上司と部下の「タテ型のコミュニケーション」が大部分ですが、「連絡」は同僚、他部署、取引先といった「ヨコ型のコミュニケーション」が多くなります。

「連絡」も「報告」同様、二つの性質を持ちます。

上司に指示されて関係者に知らせる「義務としての連絡」と、「知らせたい」

「知らせた方がよい」と、気を利かせて関係者に知らせる「気を利かせた連絡」です。

単純だけど重要性がとても高い作業です。

それは、重要な連絡がうまくいかなかったために、契約がご破算になったり、会社が信頼を失ったりすることがよくあることからわかります。

このようなことにならないように、相手に安心してもらうために「親切的な連絡」を心がけると良いですね。

取引先、お客さまから何かを依頼され、依頼相手がこちらの返事を心待ちにしているような場合、担当者には相手の立場に立った「親切的な連絡」を心がけたい

ですね。

依頼に対してこちらが一生懸命に取り組んでいる場合、こちらの様子が依頼相手に見えれば、先方も安心しますが、見えない状況にあれば、「本当に取り組んでくれているだろうか？」と不安を持つものです。

例えば、お客さまからのパソコンの不具合に対する質問に対し、部品交換をしなければならず、部品をメーカーから取りよせることになったとします。お客さまに「何月何日ころまでには部品をお届けできると思います」と話しても、担当者が部品の納期に多少の不安を抱いていると、たいていの場合、その不安はお客さまにも伝わります。約束した日時に確かに届けられることが確定した時点で、担当者にはお客さまに安心していただくために「交換する部品はお約束の日時に確かにお届けします」と連絡を入れなければなりません。

多くの方は、約束した日時に確かに届けられるのだから、わざわざ連絡する必要はないと考えますが、それは違いますね。連絡があれば、お客さまは安心します。

メールやFAXなども同様です。

送信したら、「確かに受理（受信）しました」のような連絡をすることによって、送信者の不安が無くなりますね。

「こんなこと」「そこまでは」と遠慮する必要はありません。

相手の立場に立った連絡は、相互の信頼関係をより固いものにします。

次回もロジカルな「連絡」でスピードカアップ！！「伝言編」についてです。

【ビジネスマナークイズ】Q48 得意先の担当者を接待に誘う

得意先との仕事が一段落しました。

今後のことを考えると、接待を行って先方の担当者との良好な関係を強化していきたいところです。

どのような手順を踏んで話を進めるのが適切でしょうか？

- (1) 得意先の担当者を直接誘う。
- (2) 得意先の担当者から上司を紹介してもらって上司と担当者を誘う。
- (3) まず自分の上司に相談する。

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.46

★**★

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10】

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10回：リーディングとライティング3

「ライティングを考える」第二弾です。
「ビジネス文書」をコミュニケーションの円滑化に役立てるとしたら
どのような「文書」を書けばよいのでしょうか。

Y's ラーニングで考える、文書コミュニケーションの「基本」は5つです。

1. ビジネス文書の正しいフォーマットを知っていること
2. 正しい日本語が使えること
3. 簡潔で明確な文章であること
4. 論理的で相手が理解し、納得できる文章であること
5. 共感性があり相手が行動をおこしてくれること

上記1から3は、「書式」や「文法」です。いわば、文章作成力の基礎体力。
「学生時代にやったでしょう？」「新人研修で習わなかった？」という部分。

もちろん、この3つが「社会人ならあたりまえ」とはいけません。
昨今は、いえ、いつの時代も、学生時代に習得した（はず）のことが、
社会人になって全て発揮できている人の方が少数派です。
さぼっていたことも、忘れていたことも、不問に付しましょう。
大切なのは、「必要だと認識して、勉強しなおす」ことです。あたりまえです。

しかし、この1から3の項目がどれほどうまくいっても、文章で円滑な
コミュニケーションがとれるとは限りません。

コミュニケーションは理性と感情のバランスを必要とします。
つまり「理解と納得」です。
正しい文法や正しい敬語使いは「理解」を促しますが、「納得」を引き出す
ことができるとは限りません。

「納得」は感情の動きだからです。

文章コミュニケーションの難しさは、「相手の気持ちに訴える」ことにあります。

表情の伝わる「対面コミュニケーション」や、
声に気持ちが込められる「電話コミュニケーション」に比べ、
「文章」はかなり「歩が悪い」といえます。
娯楽文書である小説やエッセイが人のこころを打つのは、1～3のルールにとらわれない作者の感性の発揮に依るものです。

ビジネス文書に、そんな「自由度」はありません。
情報共有が目的のビジネス文書では、「感情論」や「感性に従った書き方」が通用するはずもないのです。

それでは、どうしましょう。続きは新年に..

第10回のまとめ

1. 「ビジネス文書」の書き方には5つのポイントがある。
2. ビジネス文書においても、相手の「納得」や「共感」を得ることは大切である。

::*

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・マネジメントのコンタクトセンター・スペシャリスト養成講座にて、「教育研修スペシャリスト養成講座」の連載を開始いたしました。部門内トレーナーの育成にお役立ていただければ幸いです。

「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。

○。
2012.12.21 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

得意先への接待を自分の判断で行ってもいいのは、管理職やある程度の権限を有するベテラン社員です。

そうでない場合は、どの得意先を、どのタイミングで、どのように接待するかは、上司の判断を仰ぎ会社や部門の方針として行うべきです。

上司に相談する際には、取引状況、接待の目的、接待したい相手のプロフィールなどを伝えます。

上司の了承を得てから、相手に声をかけます。了承前に相手が期待するようなことを言うのは禁物です。