

6月12日：大阪「ロジカルで行こう！SVのための分析力向上講座」

6月19日：福岡「できるSVの条件 チームマネジメント講座」

他の講座の一覧も以下からご確認いただけます。

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/71.html>

Y's ラーニングへの個別のご要望がありましたら、ぜひ以下にお寄せください。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

★**★

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.50

★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 21

— 2WAYコミュニケーションで組織を活性化させる —

今回は、ロジカルな質問で「相談」をスピーディに解決！！

「相談」の受付数は信頼のバロメーターについて説明しました。

今回はロジカルな質問で「相談」をスピーディに解決！！

部下が上司に何でも「相談」できる信頼関係を築く方法についてです。

相談したくない先輩や上司はこんなタイプじゃないですか？

「信頼されていない」

「話をちゃんと聞こうとしない」

「すぐに怒る」

悩んでいる人は、だれかに相談することで少しでも気持ちを軽くしたいという欲求を持ちますね。

それが仕事の問題であれば、先輩や上司に相談するのが良いのですが、上記にあるようなタイプの先輩だったり上司だったら、相談したくないですね。

「信頼されていない」ということではどうしようもありませんが、以下のことに注意すれば部下は相談しやすくなります。

「すぐにイライラしたり、怒ったりしない」

このような性格は直しにくいのですが、部下が相談しやすいようにするという目的意識を持って、自分の欠点を意識すれば改善できますね。

「話を聞くときは仕事を中断する」

忙しい上司にありがちで、多くの仕事を抱えていると行いにくいかもしれません。

しかし、真剣に話をしているときに相手が別の仕事をしながら話を聞いていたら、だれでも不快になります。部下にそういう態度をとる上司は信頼されません。もし、本当に忙しくて話を聞く時間がないのであれば、それを伝えて改めて時間をとるようにすると良いですね。

「少し、話を聞いただけで先走って判断しない」
仕事出来る上司がとくに気を付けなければなりません。
優秀な人は「一を聞いて十を知る」といいますが、困るのは多くの人
「知った気になる」ことです。これでは相談した方はしらせてしまいます。
まずは部下が話すことにしっかりと耳を傾けることで、「自分のことに興味をもってもらえる」という安心感を与えることが重要です。
それによって、部下はより積極的に情報を提供するようになり、上司の判断も的確なものになります。

「普段からできるだけ部下に声をかけるようにする」
これはコミュニケーションの基本ですね。
新人の場合は、心に鎧を着て自分を守ろうとしています。
先輩や上司が積極的に声をかけて、できるだけ早く鎧を取りのぞいてあげてください。
さらに「仕事のことで解らないことや、問題があればなんでも遠慮せずに相談してほしい」と伝えておくことも大切です。
気心がしれない先輩や上司に相談する場合、部下は「つまらないことで相談して嫌がられないか」とか「そんなこともわからないのかと思われたくない」といった心配をします。
事前に「遠慮や心配する必要はないから」と伝えておくことが相談の促進につながります。

部下のなかには先輩や上司がいくら声をかけても反応が返ってこない者もいます。しかし多くの場合はコミュニケーションが苦手というだけなんです。あきらめず、時間をかけて少しずつコミュニケーションを取れるようにしてあげましょう。

こうしたことを行うだけですぐに部下が相談するようになるわけではありません。上司がまず意識を変える努力をし、それを部下に伝えていくことが重要ですね。

今回は、「あなたは聞き上手？」です。

【ビジネスマナークイズ】Q52 接待の料理を注文する
接待の席ではどのように料理の注文をするのが適切でしょうか？

- (1) 店のコースメニューをあらかじめ予約しておく。
- (2) メニューを取り寄せて、その場で相手に選んでもらう。
- (3) 店のおすすめの一品料理を順次だしてもらおう。

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

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.50

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

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14】

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」。
これまで、「コミュニケーション力」とは何かをさまざまな観点から見てきました。
今回はコミュニケーションによって起こるストレスについて考えてみます。

第14回：コミュニケーションストレスの解消

コミュニケーションをとることにより、日々積み重なるストレス。
このようなコミュニケーションストレスを解決するため手段として、
「ソーシャルサポート」と「自分のものの考え方」があります。

ソーシャルサポートとはその名の通り、周囲の他者からの支援です。
情緒的なサポートと、道具的なサポートがあります。

1. 情緒的サポート

これも、その名の通り、精神的な援助を指します。

- ・ 共感を示すとか、信頼関係をつくるなどのつながりを提供すること
 - ・ 意見に賛同したり、仕事の内容を認めるなど、承認を提供すること
- どちらもうれしいですね。

2. 道具的サポート

「道具」という言葉は、いまいちピンときませんが..

- ・ 仕事などを手伝って負担を軽減させることや、お金を貸すなどの直接的な支援をすること
 - ・ 仕事などがうまくいくように、情報を提供するような支援をすること
- やはり助かります。

ソーシャルサポートを多く受けられる環境にいる人の方が、家族などの援助の少ない人より病院の受診回数が少ないという統計もあるそうです。

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。

○。

2013.4.1 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (1)

接待の際の料理の注文は、店の代表的なコースメニューを予約しておくのが基本です。

予約しておけば、メンバーがそろったときにいっせいに会食をはじめられます。接待でコースメニューを注文するときは、その店の代表的なコースメニューが

適当です。

あらかじめお客様の好みがわかっている場合は、その好みの品が含まれているコース、わからない場合は店の特長が出ているコースを選ぶといいでしょう。

メニューを相手に見せて料理を選んでもらうと、接待の前に相手に余計な手間をかけさせることになります。

メニューに料金が載っていれば、料理の金額も相手に知らせることになるので適切とは言えません。

お店のおすすめ一品料理を注文すると、料理の出方がばらばらになるので接待には不向きです。