

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ています。
浮島担当講座は以下の通りです。

- 4月25日：東京「できるSVの条件 チームマネジメント講座」
- 6月11日：大阪「できるSVの条件 チームマネジメント講座」
- 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「おぼあの知恵袋」Vol.5 1

★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 22

— 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！！

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！！

「あなたは聞き上手？」についてです。

あなたの「聞き上手」度をチェックしてみませんか。

当てはまる番号に○を付けてください。

1. 相手が話をしている間、次に自分が話そうとしていることを考えていることがある。
2. 相手の話を聞いている最中、うなずいたり、あいづちを打ったりするほうだ。
3. 相手の発言が終わらないうちに、自分が話し始めてしまうことがある。
4. 「つまり、こういうことでしょうか？」と自分の理解が正しいかどうかをよく確認するほうだ。
5. どちらかといえば、相手が話す時間より自分が話す時間のほうが多い。
6. 相手の言葉の裏にある真意を知ろうとしながら、話を聞くようにしている。
7. 相手の発言を聞き返すことが多い。
8. 相手の思考を広げるための質問を1分以内に10個以上言える。
9. どちらかといえば、沈黙に耐えられないほうだ。

10. 相手の声のトーンや話すスピードに自分も合わせるようにしている。

偶数の○の数、奇数の○の数を下記のように計算してください。

偶数番号のチェック数：A ()

奇数番号のチェック数：B ()

A－B＝ あなたの「聞き上手」レベルです。

5点 : 優れた聞き上手

3～4点 : 平均レベル

2点以下 : 聞き方を改善する必要あり

いかがでしたか。

自分はちゃんと人の話は聞いていると思っていても、上記のチェック内容で確認してみると意外とそうではなかったりしていませんか。

実際に部下から相談を受けた場合、できるだけ話しやすい状況をつくり、しっかり聞いてあげるのが管理者の役割ですが、果たして何人の管理者ができているでしょう。

このようなことに気を使う管理者であれば、部下は真剣に相談内容を伝えようとしますが、気を使わない管理者には表面的なことしか話しませんね。

そういう相談は、部下からすれば管理者のメンツを立てる儀礼のようなものにすぎないですね。これでは「相談」の意味がありません。

それではどうすれば、部下の話を引き出せるでしょう。

まずは、相談を受ける時は相手に面と向かって座らず、机の角を利用して斜めにすわることです。

「報告」は、部下に自分の立場や役割を意識させるため、正面に位置するほうが効果的です。しかし「相談」の場合は、部下と同じ立場に立つことを示す位置を選んだ方が、相手は話しやすくなりますよ。

つぎは、相談者の真意を考えながら、最後まで話を聞くことです。

話の内容が多少わかりにくくてもなるべく口を挟まず、我慢して最後まで話を聞いてあげることが大切です。

話をすることは得意でも聞くことが苦手という人は特に気を付けましょう。

そして、相談者の感情や話し方にあわせて話をすることです。

これは、営業でよく使われている「ペーシング」という方法が効果的です。

たとえば、普通に話しているときでも、相手の動作や口調をまねたりすることによって、相談しているほうは相手が共感してくれていると思えば安心します。

最後に、相手の話をよく聞いていることを態度や言葉で示すことです。

これはカウンセリングで使われる「アクティブ・リスニング」という方法が応用できますよ。

「ペーシング」に似ていますが、こちらは感情や口調を同調させるのではなく、相手が話をしやすいようにあいづちを打ったり、相手の言葉を反復したりするやり方です。

今回は、「部下を信頼する」です。

【ビジネスマナークイズ】Q54 お酒が飲めない場合の乾杯

接待の席でお客様とまず乾杯をすることになりました。

ただし、あなたはお酒が飲めません。

そのような場合、どのように対処するのが適切でしょうか？

- (1) ソフトドリンクを頼んで乾杯する。
- (2) 最初の乾杯のときはお酒のグラスに口だけつけるようにする。
- (3) 乾杯のときだけ、そっと席をはずす。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.5 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こうと思っています。

【コミュニケーション力15】

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15回：説得のコミュニケーション1

コミュニケーションをテーマにすると、本当にきりが無い、次から次へと
気になることが見つかります。

今回は、よく「クレーム対応研修」を中心に質問が多い「説得」の
コミュニケーションを考えます。

人がなぜ、説得を受け入れないのか考えてみましょう。
研修では、「正しい言い方」を考えていただくペーパーテストを実施します。
「その情報はお教えできません」というフレーズはどう直しますか。

一番多い回答は、「お教えいたしかねます」「お答えいたしかねます」です。どう思われますか。文法的に間違いではありません。

でも、言われた相手は、素直に「ああ、そうなの、じゃ仕方ないわね」と思えるでしょうか。

「お教え」はそもそもいわゆる「上から目線」、ちょっと失礼です。

「いたしかねます」もお断りの定番フレーズですが、印象も硬く、拒絶の意思が強く、突き放されるように感じられて、決してよい気持ちにはなりません。

人は、「物事を認識はしても、感情的に認めたくない」という状況に陥ることがあります。認知的不協和といわれる心理現象です。

「タバコは体によくない（認識）けれども、自分は止めたくない（感情）」という、状況が起こったとき、あなたならどうしますか。

1. まだ心臓病との因果関係ははっきり証明されてはいない、と考える（認知の変化）
2. タバコにはストレス解消というプラス面だってある、と考える（新しい認知の付加）
3. 止めたくないから、これらの情報はなるべく耳にいれないようにしようとする（情報の選択）
4. よし！この際がんばって止めようと思う（行動の変化）

自分の思い通りにいかないとき、人が相手の説得を素直に受け入れる確率は低いということですね。（四分の一かどうかはわかりませんが）

この受け入れにくい心理に切り込むセリフが「いたしかねます！！」では、お客様の納得率が低くて当然なのです。

説得のコミュニケーションに必要な要素は「信頼」です。

「相手を信頼するからこそ、説得に応じる」わけですね。

信頼は「豊富な知識」と「納得のいく伝達」から得ることができます。

「豊富な知識」があると、ファーストコンタクトのコミュニケーションでお客様に判断していただくのは大変です。

きちんとした自信のある話し方、保留にせずに複雑な内容に答える、など、方法はもちろんいくつかあります。

「上司」に代わるとうまくいくのは、「上司は豊富な知識を持っているはず」という、お客様の先入観にも助けられているからですね。

「納得のいく伝達」とは、「わかりやすい」ことだけではありません。

「納得」とは「感情」の動きです。「わかりやすさ」だけがその要素ではありません。「相手の気持ち」を動かさなくてはならないわけですね。

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。

〇。
2013.4.22 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

接待の席もビジネスの場ですから、ビジネスと同様に目上の人（上司やお客様）には基本的に同調したふるまいをしなければなりません。

自分だけ違うものを注文したり、大事なときに勝手に席を離れるなどの行動は不適切と言えます。

お酒が苦手であっても、気分が悪くならない程度に少しだけおつき合いするという姿勢は必要です。

また、最初の乾杯は親睦を表す大事な“儀式”ですから、グラスに口をつける程度のことは行いましょう。

そのあともお客様に勧められたときは、飲めない体質であることを告げて「申し訳ありません」とお詫びすれば、それ以上口にしなくてもかまいません。

少し飲み過ぎているのに、お客様からお酌をされたときに困ることはあります。

しかし、お酌をされたグラスに口をつけずにテーブルに置くのは失礼。

どうしても無理であれば「もう十分いただきました」と言いましょう。

なお、お酌を受けたとき、相手のグラスが空いていればお酌を返します。