

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。

旧暦では、7月初めのこの時期を「半夏生」といいます。

半夏とはサトイモ科の薬草だそうです。

これが生えてくるから、「半夏生（はんげしょうず）」

語感のきれいな言葉から、梅雨明け近い季節の様子が伝わってきます。

ともあれ、梅雨はもう一息、もうすぐ夏です。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

#### 【本号の内容】

1. 公開コースのご参加のお礼
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 2 5
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 1 8
4. 原稿掲載のご案内

---

::\*::

1. 公開コースご参加のお礼

::\*::

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のご案内です。

6月11日、12日の大阪講座、19日の福岡講座は終了いたしました。

ご参加の皆様ありがとうございました。

リックテレコムの実践研修講座は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.5 3

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 25

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前は、「部下を知り、部下を活かす」について説明しました。  
今回は、「タイプ別 部下の付き合い方」についてです。

部下の行動タイプに合ったコミュニケーションを図るためには、タイプ別に接するほうが良いですね。

例えば。。。

現実派な部下との付き合い方

たとえ上司であっても、他人から指示を受けるのは嫌いであるため、命令を押し付けようとしないことが大事です。

要件を単刀直入に話し、余計な話しは出来るだけ避けた方が無難。

このタイプの部下には、開拓的な仕事や業務開発を勧めましょう。

理論派な部下との付き合い方

あいまいな命令が嫌いであるため、仕事を頼むときは目的や期日、その重要性などを論理的に説明します。

都合のいい話には拒絶反応を示すので、問題部分も包み隠さず話したほうが良いです。

このタイプの部下には、正確さと論理性への欲求に訴えましょう。

社交派な部下との付き合い方

明るいうえ、ほめてやることでモチベーションが上がる為上司としては付き合いやすいタイプです。

ただ、話が大きく、現実的でないことが多いため、注意が必要です。

このタイプの部下には、貢献に対する評価を示しましょう。

友好派な部下との付き合い方

相手に嫌われたくないという気持ちが強いため、本当のことをなかなか言えず

に一人で抱え込んでしまいます。

このタイプの部下には、人間関係を深めたいという気持ちに訴えかけましょう。

この対応方法は、あくまで典型的なタイプの場合です。

実際のタイプには現実的な理論派とか、友好的な社交派などさまざまなケースがあります。

部下の行動をよく観察して、それに合ったコミュニケーションを心がけたいですね。

今回は、「人財育成は忍耐」です。

#### 【ビジネスマナークイズ】Q56 接待の勘定を支払う

店の勘定を済ませる場合、接待をする側が支払うタイミングと方法は、次のうちどれが適切でしょうか？

- (1) 全員で店をでるときにレジで支払いをする。
- (2) お客様を先に送り出したあと、すばやく支払をする。
- (3) お客様に知られないように、店を出る前に支払をすませておく。

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.54

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

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18】

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18回：説得のコミュニケーション4

今回は、「説得」のコミュニケーションの第四回です。

前回は、「説得の方法」として、「一面提示と両面提示」、「ロゴス、パトステトスの3つのアピール」をご説明しました。

今回は、それ以外のよく使用される技法をご説明します。

##### 1) 恐怖喚起アピール

説得されたとき、相手が感じる感情はいろいろあります。  
共感して希望を抱いたり、安心したり、信頼を感じるポジティブになることもあります。  
怒りや、不信感、そして恐怖といったネガティブな感情もあります。

「恐怖喚起」とは、なにやら、不穏当なタイトルですが、説得に応じなかった場合の不利益を説明して、説得効果に影響を与えることを指します。

たとえば、

「歯を磨かないと、虫歯になって痛い思いをしますよ」

というようなものです。

アメリカのある実験報告では、

- ・Aグループ:歯をケアしないと虫歯になるという具体的なアドバイス(弱い恐怖)
- ・Bグループ:不安を与えない程度の口腔疾患の話(中くらいの恐怖)
- ・Cグループ:ひどい歯槽膿漏の口腔の写真や失明リスクといった不安を与える話(強い恐怖)

をした後、それぞれのグループがどの程度歯磨きなどの対策をとったかを調べたところ、対策をとった人の多さはA→B→Cの順番だったそうです。

強すぎる恐怖アピールは不快感を与えるだけで、説得には逆効果だったのです。恐怖喚起アピールでは、「与える恐怖」と「その恐怖から逃れるための提案」のバランスが大切なようです。

## 2) 段階的要請法

(フット・イン・ザ・ドア・テクニック)

このまま相手に伝えたのでは断られる可能性が大きいとき、はじめに小さな要請を承諾させて、次に本来の目的とする要請を呈示し、承諾させる方法です。相手は、小さな要請に一度承諾してしまっているため、その後、たとえ大きな要求を依頼されても断りにくくなってしまいます。

ドアに一步踏み込んでから徐々にこじ開けていくイメージでしょうか。  
悪いことに使わないでくださいね。

## 3) 譲歩的要請法

(ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック)

まず誰もが拒否するような大きな要請を出して拒否させ、次に目的とする小さな要請を出して承諾させる方法です。先にこちらが譲歩しているため、相手も譲歩せざるを得ない気分になり、承諾傾向が高くなるわけです。

「10万円貸して」と言われても、「すぐには貸せない!」と思いますが、



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

「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](mailto: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。

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

2013.7.1 号

【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (3)

接待での飲食がすんだあとの支払いは、店との金銭の受け渡しをお客様に見せないようにする配慮が必要です。支払時のやりとりを見せるのは、会食で盛り上がった気分には水を差すようなふるまいとっていいでしょう。

かといって、支払のときにお客様を先に店から出してもらおうとすると、支払に気を取られて見送りがおろそかになりかねません。また、二次会などの段取りを進める場合にも不都合です。

お酒の追加注文をしなくなったときをお開きのころあいと見て、お客様に見えないところで支払をすませましょう。