

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。

溶けそうな夏休み、お仕事の方も休暇の方もいかがお過ごしだったでしょうか。

「熱中症」と「猛暑」は、相関関係はあるが、因果関係ではない..なんて

いつも研修では説明してますが、今年ばかりは疑ってしまいます。

ともあれ、皆様お気をつけて。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. CCMオープンセミナーのご案内
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27
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」
：インストラクショナルデザインと4つの心理学1
4. 原稿掲載のご案内

::*

1. CCMオープンセミナーのご案内

::*

第3回CCMオープンセミナーでは、「要約力」をテーマとしたプログラムを開催します。

半日にエッセンスをぎゅっと詰め込んだ、参加しやすいセミナーです。

ご興味のある方、ぜひご参加ください。

■日時 8月28日(水) 13時30分~17時(13時受付開始)

■主催 株式会社CCM総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部

■テーマ 「電話応対、応対履歴などコンタクトセンターで
重要性を増す"要約力"養成法」

■プログラム

1. 第一部 13:30～14:00 (30分)
「コンタクトセンターにおける要約力の活用シーン」
2. 第二部 14:00～14:30 (30分)
「トレーニングする側が知っておくべき要約の基礎」
3. 第三部 14:50～16:50 (120分)
「体感したトレーニングをセンターに展開する具体的な方法」

■講師 Y's ラーニング株式会社 代表取締役 浮島由美子

■参加費 一般 15,000円 (消費税込み)
コンタクトセンター・マネジメント年間購読企業
または、CCM主催研究会会員企業12,000円 (消費税込み)

■会場 サニー貸会議室 401会場
東京都千代田区内神田3-4-11 サニー南神田ビル

■お申し込みお問い合わせは、
株式会社 CCM 総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部
Eメール: contact@ccm-soken.com

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

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.56

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 27

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

今回は、「人財育成は忍耐」について説明しました。

今回は、「部下を納得させる」についてです。

部下の仕事に問題があったり、仕事でミスを重ねたりした場合、上司がとる態度には、「怒る」「叱る」「意見する」といったものがあります。

このうち、感情的に接する「怒る」は部下の反省を促す前に、反発を招くおそれがあります。

これに対して、「叱る」や「意見する」は理性的な接し方ではありますが、結局、上司の意見を押し付けることになるため、内容によっては部下が納得しないことも考えられます。

そこで、相手に自分の問題点を考えさせる「フィードバック」という方法が役に

立ちます。

相手の行動や態度を冷静に評価することで、自分で問題点を確認し、改善の努力をするように促します。

これを行なうときに大事なのは、相談と同じように同等の立場で話し合う環境をつくることです。

フィードバックの例

1. 部下が行ったこと、あるいは行わなかったことを、感情を交えずに客観的に伝えます。それによって、部下は自分の行動を冷静に振り返ることができます。
2. 部下の行動について「私はこう思うが、あなたはどう思う？」というように「I（アイ）メッセージ」で相手の問題点を伝えます。このとき「あなたはこうじゃないか！」と相手を主語にした「YOU（ユー）メッセージ」で断定的にいうと、部下は不快感を抱いて話を真剣に聞かなくなるおそれがあります。
3. 問題の原因や改善策を部下自身に考えさせましょう。部下が黙ってしまった場合は「どうしたらいいと思う？」と声をかけて答えを促します。
4. 部下が答えを出したら、それを確実に実行するようにフォローします。

今、まさにこのフィードバックをサン電通社内でも実施しています。

普段から自分で考えて行動するクセがついていないので、答えに窮することもあります。長期戦です。

今回は、「組織レベルでホウ・レン・ソウを！」です。

【ビジネスマナークイズ】Q58 商談後の対応

得意先との、あなたにとってははじめての商談を終えました。

このあとの対応として適切でない行動はどれでしょうか？

- (1) 商談の内容について上司に報告する。
- (2) 合意した内容を、翌日に口頭か書面で先方に再確認する。
- (3) その日か翌日に、電話かメールでお礼のあいさつをする。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.56

★**★

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」のお話が一段落いたしました。

今回からはテーマを新たに「インストラクショナルデザイン」とそれに関連の深い「4つの心理学」を勉強してまいります。

まずは、「インストラクショナルデザイン」とは何か？からご説明します。

「インストラクショナルデザイン」は教育の効果や効率を高めるための手法です。1980年代に、米国で広く浸透しました。企業の人事部門や教育サービス業者、学校などでも注目されています。

e-ラーニングの構築手法としても注目されましたが、今はもっと幅広く教育に関するさまざまな分野で活用されているようです。

「PDCAサイクル」を徹底させる手法が、今のさまざまなマネジメントにも適合するため、ピンときやすくなったのだと思います。

もちろん、背景には、社内教育の費用対効果を見直そうという動きがあります。集合研修はもとより、あらゆる教育コストの削減はどここの企業でも同様です。ただし、コスト削減ばかりを狙い、やみくもにe-ラーニングや自習を取り込んで、教育効果が低ければ、お金は使うだけ無駄になります。

先進学習基盤協議会の調査でも、e-ラーニング導入により社員個人のスキルアップや業績向上が見られたと答えた企業は、コスト削減効果があったという企業の6分の1程度だったそうです。

インストラクショナルデザインは、一定のプロセスを整えることで、体系的に教育を組み立てます。もちろん、PDCAサイクルに則って運用しますので、効果の検証プロセスも組み込まれます。

人材育成は、会社の将来のための投資です。しかし、「教育」のROI（費用対投資）の把握は大変難しく、教育効果を把握できている企業は少ないでしょう。

インストラクショナルデザインの手法では、教育を計画するまでの「現状把握」や「対象者の分析」に十分な時間をかけます。その結果、ロジカルに検証がなされた設計のもとに教育が実施できます。

また、全体プロセスを組み立てることにより、効果測定が抜け落ちることを防ぎます。

いくつかの心理学に裏付けられた、対象者分析、カリキュラム設計により無駄のない効果的な教育の実施が実現します。

日本マクドナルドは2000年ごろから、インストラクショナルデザインを

「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。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。
2013.8.19 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

商談の内容は帰社後、上司に報告するのがビジネスのルールです。商談のポイントを伝え、検討を必要とする事項はよく相談して結論を出すようにしましょう。

もらい受けた資料がある場合は上司に見せます。

上司から文書での報告を求められた場合も、いったん口頭で概要を報告し、そのあと作成した文書を提出します。

合意した内容は商談の最後の確認すべきであり、後日あらためて確認する必要はありません。

それをすると「何か問題があったのではないか」と相手に思われかねません。

得意先に対し、遅くとも翌日には電話かメールでお礼のあいさつをしておきましょう。

大事なお客様にはお礼状を書いて送ると、相手に好印象を与えます。