

yyy 明日からきつと役に立つ 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。

猛暑の次は豪雨と竜巻、天候不順が続きますね。

暑いとはいえ、はや9月、いろいろな夏野菜の旬が過ぎていきます。

オクラもゴーヤもそろそろ終わりですね。

最近、糖質オフ生活が身についてきた私の強い味方はズッキーニ。

なんと、パスタ代わりになるので、冷蔵庫の常備野菜と化しています。

ズッキーニも本当の旬は9月ごろまで。

まあ、ありがたいことにどの季節にも見かける野菜になりつつありますが、

おいしい季節が終わるのは、ちょっと寂しいですね。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

#### 【本号の内容】

1. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座のご案内
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 2 8
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 2
4. 原稿掲載のご案内

---

::\*

1. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座のご案内

::\*

リックコールセンターキャンパス実践研修講座のご案内です。

浮島担当講座は以下の通りです。もうすぐ申し込みも開始します。

メール対応講座は初公開！文章作成の基本から個別化のコツまで、文章力向上のヒントをたくさんお届けします。

ぜひぜひお越しください。

11月13日：東京「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/696.html>

11月14日：東京「できるSVの条件 チームマネジメント講座」

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/135.html>

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.57

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 28

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前回は、「部下を納得させる」について説明しました。

今回は、「組織レベルでハウ・レン・ソウを！（1）」についてです。

最終章では、個人レベルではなく組織レベルでハウ・レン・ソウを定着させる方法を考えてみます。

組織も、個人と同じく目的やビジョンをもち、その実現を目指しています。

そのために、メンバー全員が同じ目的やビジョンを共有し、それに向けて努力する環境づくりをしなくてはなりません。

なぜなら、組織の意義は、そこに属する個人の力を単に足し算するのではなく、掛け算によってより大きな力を生み出すことにあるからです。

多くの場合、起用の目的や目標は経営者が定め、その達成を社員に求めます。

しかし、社員は経営者が思うようには動きません。また、無理に動かそうとすれば反発が起きます。

そこで、重要になるのが「ミーティング」です。

たとえば、社員を集めたミーティングで「ハウ・レン・ソウの促進」といったテーマを示したうえで「うちのチームは組織としての能力を100%発揮しているか」といった質問をしてみましょう。

それに対して、普通は「100%は発揮していない」といった否定的な意見が出ます。そこで、「発揮していない原因は何か？」と質問すると、「組織の目標が明確でない」とか「メンバーの協力関係がない」などといった問題点が出てきます。その改善こそが、組織の能力を発揮させるための重要ポイントになります。

続いて、各メンバーのハウ・レン・ソウがどの程度できているかを聞きます。これに対しては、「あまりできていない」とか「問題が多い」などという回答が返ってくるでしょう。こうして、まず問題点を意識させます。

次に「ハウ・レン・ソウが活発になったらどうなると思う？」と聞きます。これに対して、「メンバー間のコミュニケーションがよくなって、仕事が早く進む」とか「メンバーの仕事の成果がわかり、刺激になる」といった回答が出るようになります。

そして、「ハウ・レン・ソウが活発になるアイデア」を出してもらいます。具体的でないもの、理想的すぎるもの、考えがまとまっていないものなどもあると思います。

ハウ・レン・ソウを促進させる具体的な実行策が出揃った所で、それを全員が実行するというコミットメントを作ります。

こうすることによって、自分がとるべき行動をみずから決定できるようにさせます。自分たちで考えた方法ですから、文句はほとんどないはずですね。

今回は、「組織レベルでハウ・レン・ソウを！（2）」最終回です。

### 【ビジネスマナークイズ】Q59 接待を受ける

取引先から接待を受けることになりました。相手が連絡してきた店へ向かうのは、次のうちどのタイミングがいいでしょうか？

- (1) 指定時刻の5分前に着席できるように出向く。
- (2) 指定時刻の15分前に着席できるように出向く。
- (3) 指定時刻より、意図的に少し遅れて店に着くように出向く。

★\*\*★

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きこうと思っています。

「インストラクショナルデザイン」と「4つの心理学」、第二回は  
「インストラクショナルデザインのプロセス」です。

インストラクショナルデザインは、「ニーズの評価と分析」「設計」「開発」「実装」  
「評価」という、5つのプロセスをサイクル化します。  
今回は「ニーズの評価と分析」をご説明しましょう。

#### ・ニーズの評価と分析

ニーズの評価は、ゴール（最終目標）の決定するために現状をきちんと把握する  
というプロセスです。

ニーズは下記の5つに分類できます。

- 1) 標準的ニーズ 世の中の標準と当社に格差はないか
- 2) 感覚的ニーズ 自分もしくは自分たちが何を求めているかの感覚的評価
- 3) 必需的ニーズ 需要と供給、マーケットや顧客要望の分析結果
- 4) 比較的ニーズ 同業他社などとの競合から生まれるニーズ
- 5) 将来的ニーズ 自らの設定するプロジェクトのゴール

ニーズの評価では、上記「ニーズ分析」に先立ち、以下の分析も実施しておくべきで  
あるとされています。

#### 9つのタイプ別分析

- 1) 受講者分析  
教育を受ける対象者の経歴、環境、学習特性、必須スキルなどの洗い出し
- 2) テクノロジー分析  
どのような技術環境が使用可能か、テクノロジーやキャパシティの確認
- 3) タスク分析  
実際の職務（ジョブ）に必要な工程（タスク）と実行に必要な能力の洗い出し
- 4) クリティカルインシデント  
その職務（ジョブ）ではどのような行程（タスク）、知識、技術が重要かの分析
- 5) 環境分析  
設計に影響をおよぼす可能性のある組織や周辺環境の制約条件の洗い出し
- 6) 目標分析  
学習後の到達目標の明確化
- 7) メディア分析  
使用可能な学習メディアの確認、選定
- 8) 既存データ分析  
すでにある教材、マニュアル、参考書などの明確化

## 9) コスト・利益分析

コストや利益、投資に対する金額的な条件の明確化

これらの分析項目は、「言われてみればなんとなく認識はしている」といったことがらが多いと思います。

定常化した新人教育などでは、私たちはいつも、「なんとなくは感じているが、改めて明文化したり、情報共有したりはしていない」という状態で、作業を進めていることが多いものです。

その結果、「効果がよくわからない」「また同じトラブルが起きた」「いつも特定のタイプの受講生だけがうまくいかない」など、事後に対策が必要になります。

教育の組み立てに限らず、「現状分析」の必要性和情報共有の重要性を認識すべきですね。

まとめ

1. インストラクショナルデザインの一歩目のプロセスはニーズの評価と分析である
2. ニーズは5つの種類があり、分析には9つのタイプが存在する
3. これらは、あいまいにせず明文化し、組織内で共有すべきである

::\*

## 4. 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。

1) 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>

2) 月刊コンピューターテレフォニーに「顧客の声の集め方・のこし方」を連載しています。

顧客の声进行分析するためのデータ集めのノウハウをわかりやすく解説します。

「月刊コンピューターテレフォニー」は、今や企業戦略の柱となりつつある CRM の実践、コールセンター構築・運営のための専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから  
<http://www.callcenter-japan.com/ct/>

○。

「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。

○。

2013.9.11 号

#### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (1)

ビジネスは買い手と売り手によって成り立っています。

言うまでもなく、買い手は売り手よりも強い立場に立つため、売り手は買い手に対して接待を行うことでより多くの仕事を受注しようとします。

だからといって、接待を受けるのは当然という横柄な態度は慎まなくてはなりません。

接待を受ける側にもマナーは必要です。

指定された時刻の 5 分前に着席できるように店に向かい、指定時刻に会食がはじめられるようにします。

遅刻はいけません。

けれども 15 分も前に出向いてしまうと相手が準備中の場合もあり、かえってマナー違反になってしまいます。

上席をすすめられたら、「失礼します」と会釈して着席します。  
会社の代表として出席する真摯な対応が大切です。