

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。

東京オリンピック招致決定以来、すっかり「おもてなし」流行りですね。

はてなキーワードを引いてみたら、「滝川クリステルが行ったスピーチの一部」という説明がされていて、びっくり！

でも、私たちにとっても「おもてなし」の意味や定義を見直す良い機会です。

皆さんにとっての「おもてなし」とは何ですか？

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（10／3）開催のご案内
2. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座のご案内
3. 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29
4. 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3
5. 原稿掲載のご案内

---

::\*::~

1. CCMオープンセミナー（10／3）開催のご案内

::\*:\*:\*:\*:\*:\*:\*:\*:\*:\*::~

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主催の  
オープンセミナーのご案内です。

今回は、SVの方のスキルアップに焦点を当てた、希少な内容です。

ぜひ、ご参加ください。

#### 第6回CCMオープンセミナー 概要

- 日時 10月3日(木) 13時30分～17時(13時受付開始)
- テーマ 「SVのためのスキルアップ講座～問題解決のための考える力～」
- プログラム詳細は以下をご覧ください。

<http://www.atmarkccm.com/event/6469>

#### ■講師

Y'sラーニング株式会社 代表取締役 浮島由美子

::\*

#### 2. 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。申し込み開始いたしました。

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/745.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/

★\*\*★

#### 3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.58 <最終回>

★\*\*★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 29

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前回は、「組織レベルでホウ・レン・ソウを！（１）」について説明しました。  
今回は、「組織レベルでホウ・レン・ソウを！（２）」についてです。

最終回では、ホウ・レン・ソウを活性させるために意識するポイントを紹介します。

「相手が納得しているかどうかを必ず確認する」

たとえば部下に対してメッセージを伝えるとき「〇〇さんはどう思う？」といった確認のための質問をしましょう。

部下が納得していない場合には、相手の理解を得るために根気強く何度でも説明します。

「相手にわかりやすく伝える」

わかりやすいかどうかは相手の性格や理解力によって異なりますが、つねに短い言葉で伝えることを心がけましょう。

「要するに〇〇です」「平たく言えば〇〇とうことです」というようにシンプルに伝えるほうが、相手に理解してもらえる可能性が高いです。

「相手に聴く姿勢をもたせる」

部下にホウ・レン・ソウしたいと思ったとき「〇〇さんが都合のつくタイミングでちょっと打合せをしよう」「〇〇さんのいまの仕儀とがひと段落したら、ちょっと話したいんだけど」といったように、まず相手が自分との対話に集中できる環境をつくるようにしましょう。

職場におけるホウ・レン・ソウでありがちなのは、「例の件についてはメールを打っておいたから大丈夫」とか「あの件はとくに詳しく伝えなくても先方に理解してもらえらるだろう」という一人合点の情報伝達に終わってしまうことです。

たとえ自分が言ったつもり、伝えたつもりでも、相手が理解していなければ伝えたことにはなりません。

あなたがどんなに的確な文章でメールを書いたとしても、そのメールの行間からよみとれる解釈は相手によってバラバラだということを認識しておく必要があります。リーダーや上司にとって、相手にきちんと情報を伝えることは一つの真剣勝負であり、ビジネスの目的を達成するうえできわめて大事なことです。

もしも本当に伝えたいことが伝わらなかったとしたら、「自分の伝え方に問題があった」「きちんと相手に伝わる為には、どうすればよかったのだろうか」とまず自分自身の伝え方について冷静に分析する姿勢が必要です。

相手の傾聴力や理解力を知り、相手がどのような固定概念をもっているのか見抜くことがリーダーや上司には求められますね。

2010年6月から2013年9月までの3年間、拙い文章におつき合いいただきありがとうございました。

【ビジネスマナークイズ】Q60 接待を受けたあとの対応

接待を受けたあとの対応として、ぜひ行うべきことは次のうちどれでしょうか？

- (1) 接待の翌日に電話でお礼を述べる。
  - (2) 接待の翌日に内容を上司に報告し、お礼のしかたについて指示を仰ぐ。
  - (3) 次に相手（接待した側）と会ったときに直接お礼をする。
- それ以外の対応は不要。

★\*\*★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.57

★\*\*★

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」、第三回も  
「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「設計」「開発」のご説明です。

・設計

設計は、「研修」の仕様を固める作業です。  
スケジュール、担当者（担当チーム）、教材の種類、教材の統一ルール、教材の目次、  
結果の評価方法などを決める作業を指します。  
思いつきでいきなり制作に入らず、全体像を固め、関係者のコンセンサスを取って  
おけば、「作り直し」というコストの無駄遣いが回避できます。

設計時点で考慮すべき要素は、  
時間の制限、学習環境条件、PC、システム使用IDなどの準備の可否、予算  
などがあります。  
私たちは、一定の条件下で教育を行います。条件や制限事項を洗い出して、事前の  
対策をしておくことは重要です。

教材の目次トピックは「意図」をしっかり持って順序を決定します。  
例えば、  
作業手順の時系列／スキル別／既知から未知へ／単純から複雑へ



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。

顧客の声を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。

○。

2013.9.27 号

#### 【ビジネスマナークイズ \*解答】

解答 (2)

接待を受けた翌日は二日酔いであっても遅刻や欠勤をしないのが社会人のマナーです。  
入社したら、まず上司に前日の報告を行います。

場所・料理・話題・土産・二次会・送迎などについて簡潔明瞭に口頭で伝えます。

上司への報告を怠ると、上司が相手と電話や面談で接触した際に満足なお礼ができません。

相手からも社内のコミュニケーションがうまくいっていないと思われてしまいます。

相手に対するお礼を電話ですませればいいのか、礼状をだすべきかという判断は自分で勝手にしないほうがいいでしょう。

会社には一業者とあまり懇意になるのを危惧しなければならない面があります。

礼状を出す場合、上司に内容を確認してもらうのも一つのマナーと心得ましょう。