

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。

台風と異常気象に翻弄されている各地です。

特に 26 号は各地に大きな被害をもたらしました。

妹宅（埼玉県）も台所の屋根が破損しました。

高所恐怖症の妹が思わず屋根にのぼって押さえたそうです。

火事場の馬鹿力ってこのことでしょうか。我に返ってから足がすくんだらしいですが..

ともあれ、皆様、台風の後始末にも、気温の変化にもお気をつけて。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

#### 【本号の内容】

1. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座のご案内
2. CCMオープンセミナー（10/24）開催のご案内
3. ビジネスマナーおさらい帳1 【新連載】
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4
5. 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。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。

1 1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>

1 1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/

::\*::~

2. CCMオープンセミナー（10/24）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、元リッツ・カールトン クオリティ担当部長・人材開発部長 桧垣真理子氏が語る、「エクセレントサービスを生み出す仕組み」

定員20名だそうです。お早めにお申し込みください！

<http://www.atmarkccm.com/event/6522>

★\*\*★

3. ビジネスマナーおさらい帳1 【新連載】

★\*\*★

田中晴美さんの「ロジカルハウ・レン・ソウ」を長きにわたりお楽しみいただきましたが、シリーズは前回で完了いたしました。

今回からは新たなシリーズ「ビジネスマナーおさらい帳」をお届けします。

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。  
とても幅広いし、ノウハウ本もたくさんあります。  
でも、実際に職場ではどの程度意識したり、教育がなされたりしているのでしょうか。

特に中途採用の多いコンタクトセンターの職場では、「いまさら」マナーを再確認しないことも多いようです。

ビジネスマナーはお互いが気持ちよく仕事をするための潤滑油です。  
形式的なルールではなく、その「心」をすこしずつ、おさらいしてみませんか。

第一回は、「社内のマナー1：挨拶」

挨拶、ちゃんとしていますか。挨拶こそ、人間関係の潤滑油です。  
あたりまえのポイントですが、挨拶は会社の風土そのものです。

- ・お互い、明るく元気な声で
- ・声だけではなく、顔を見る、目を合わせる

出社の際の「おはようございます。」だけでなく、さまざまなタイミングでも  
声をかけあう風土が欲しいですね。

離席するとき：「〇〇に行ってまいります。」「少々席を外します。」

帰社時、席に戻ったとき：「ただいま帰り（戻り）ました。」

外出するとき：「行ってまいります。」

上司や同僚が外出するとき：「行ってらっしゃい」

上司や同僚が帰社したとき：「お帰りなさい」

退社するとき：「お先に失礼いたします」

上司や同僚が退社するとき：「お疲れ様でした」

「ご苦労様」は目上の方が目下の人をねぎらう場合に使う言葉です。

役職が上でも、年齢が逆転している職場などでは、そもそも使用しない方が  
無難です。毎日の挨拶が人間関係を築くのですから。

挨拶には人間性も表れます。

心を開いていることを相手に伝え、信頼関係を作ります。

自ら挨拶することは、積極的なコミュニケーションをとろうという意思表示です。

挨拶を儀礼的、形式的なものとしてとらえず、大切にしましょう。

挨拶を風土つくりととらえ、朝の挨拶は徹底しましょう。

お互いに元気な声で挨拶しあうことで、一日の気分が違います。

挨拶をされて怒る人はいません。

挨拶は自分から先にしましょう。

挨拶は目下の者から先にするのが原則です。

でも、そんな小さなことは言わずに、皆が顔を合わせたらにっこり笑って

「おはようございます」という習慣があればいいのです。

新入社員は緊張して構えているかもしれません。

そんなとき、上司から「おはよう」と挨拶されたら、元気に反応できるはずです。

挨拶は相手を待つ必要はありません。

### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 1

1 1月3日は会社の文化祭！日ごろの感謝をこめて取引先の方をご招待します。

正しいご招待の言葉はどれでしょう。

- (1) 3日にもし、いらっしゃられたら幸いです。
- (2) 3日にもし、お越しただけたら幸いです。
- (3) 3日にもし、伺えたら幸いです。
- (4) 3日にもし、来られたら幸いです。

★\*\*★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 5 8

★\*\*★

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。

「インストラクショナルデザイン」と「4つの心理学」、第四回は

「インストラクショナルデザインの最終プロセス」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。

最後にご紹介するのが「実装」「評価」です。

#### ・実装

実装は、すなわち「研修の実施」です。

「設計」、「開発」は準備の段階です。実施前の綿密な計画です。

これに対し、「実装」は、研修実施時に起こることにどう対処していくかが、プロセスのポイントになります。

せっかく作った計画も、当日にスムーズな進行ができなければ台無しです。



## 5. 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」を連載しております。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。

○。

2013.10.18 号

**【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】**

解答 (2)

「いらっしゃられる」は「いらっしゃる」という尊敬を示す特別な動詞に、さらに尊敬の助動詞「れる」をつけています。二重敬語です。

「伺う」では、招待ではなくこちらから出向くことになってしまいます。

「来られたら」の「られる」は可能性を示しています。

尊敬語として使用できるケースもありますが、この場合は敬意の表現ではありません。

問題にはありませんが、「おいでいただく」も正解です。