

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。

11月10日が日曜日でしたので、11日に発行しております。

「11月11日」って何かありそうだと思って調べてみたら、ざくざく出てきました。

いただきますの日：「1111」が並んだ箸に見えるから

麺の日：「1111」が麺の細長いイメージにつながるから

ポッキー&プリッツの日：もちろん、「1111」が「そのお菓子」に見えるんですね

その他、きりたんぼの日、もやしの日、ピーナッツの日、美しいまつ毛の日

配線器具の日、靴下の日、下駄の日（あ、これもわかりやすいです）

ライターの日、鏡の日、電池の日（「十一十一」が「プラス・マイナス」に見える）

チンアナゴの日（流行ですね、今年からの制定らしいです）、サッカーの日

すみません、冒頭から.. 本当はもっとありました。

みんな、語呂合わせが好きなんですね。

結局、毎日が何か「特別な日」なんです。悪いことではないですよ。

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（11/26）開催のご案内
3. ビジネスマナーおさらい帳2 【身だしなみ】
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5
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。

メール対応講座はおかげさまで満席となりました。

できるSVの条件は、まだ間に合います。ぜひぜひお越しください。

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/

2. CCMオープンセミナー（11/26）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、私浮島が担当いたします。ぜひ、ご参加ください。

定員は20名、お早目にどうぞ。

<http://www.atmarkccm.com/event/6660>

第8回CCMオープンセミナー（11/26）

■日時 11月26日（火） 13時30分～17時（13時受付開始）

■テーマ モチベーションアップのポイント
～メンタルケア、フォローのコツ～

■プログラム概要

人材育成には大切な三つのMがあります。

「モチベーション」「モラル」「メンタル」です。

メンタルフォローには正しい知識と組織としての作戦が必要です。

日頃、メンバーのモチベーションアップに悩むSVの皆さん、

モラルを維持して、メンタル面をフォローしていくためのポイントを一緒に考えませんか。

- 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

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

3. ビジネスマナーおさらい帳2 【身だしなみ】

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

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。

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。

第二回は、「社内のマナー2：身だしなみ」

身だしなみは、社会人の基本ビジネスマナーの一つです。
それは、もちろん当然なのですが、最近はクールビズ、スーパークールビズ、
ウォームビズ、ビジネスカジュアル、など服装規定がさまざまです。
「どこまでいいんだろう」、「自社はカジュアルだけど、客先は違うかも」
と、悩むことも多いのではないのでしょうか。

よく示される、「身だしなみ」のポイントは、

- ・頭や肩などにフケが付いていないか
- ・顔が脂ぎっていないか
- ・メイクが濃すぎないか
- ・口臭に気を付けているか
- ・ワイシャツを着るなら、衿や袖が汚れていないか
- ・アイロンをかけるべき服にアイロンはきちんとかかっているか
- ・ネクタイが曲がっていないか、食べ物のしみはないか
- ・ズボンにきちんと折り目はついているか
- ・靴はちゃんと磨いてあるか

このようなことでしょうか。

読みながらすでに、「あ、ワイシャツは関係ないし..」と思っている方、

いらっしゃるかもしれませんね。

皆さんの職場では、「ひげ」はどうしますか？「マニキュア」はNGですか？

就職活動の場では、とにかく「ワイシャツ、ネクタイ」のリクルートスーツを鎧のようにつけて、きちんと髪をまとめていれば、どこにでも通用します。

しかし、業界の常識、企業のカラーが大きく影響するようになった今、身だしなみにルールブックはありません。

各自が、自覚をもって判断しなくてはならない「マナー」です。

自席がなく、シフトで席が変わるコンタクトセンターでは、香水は迷惑なアイテムになりかねません。

しかし、自らが自社のファッションの見本として顧客対応するアパレル業界に働く女性なら、香水くらいつけていなくてはなりません。

ビジネスマナーとしての「身だしなみ」の基本は、

1. 清潔感
2. 仕事がしやすいこと
3. 相手に不快感を与えないこと

です。

クールビズ＝だらしない格好ではありません。

ネクタイがない分、むしろ、シャツをピシッと見せないと、「相手が不快」に感じるかもしれないわけです。

クールビズ、ウォームビズ＝楽な恰好とばかりに気を抜かず、ビジネスとしての「身だしなみ」を考えてください。

大切なことは、ルールではなく「TPOを考えて

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q2

問題2

受付でお客様にお願いする場合、どれが正しいでしょう。

- (1) 担当者に伺ってください
- (2) 担当者にお聞きしてください
- (3) 担当者にお聞きください
- (4) 担当者にお尋ねしてください

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

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.58

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

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」、第五回は
「インストラクショナルデザインを支える心理学1 行動分析学」です。

行動分析学とはインストラクショナルデザインに影響を与えた心理学の一つです。
行動に対する原因を明らかにし、行動に関する法則を見いだそうとする考え方です。
他人の心を変えることは難しいですね。
しかし、私たちは一緒に仕事をするという場面において、はたして相手の心を変える
必要があるのでしょうか。

- ・問題は相手がどのような行動をとっているかである
- ・問題のある行動は過去に学習されたものである

背後にある（かもしれない）「心理的な原因」を直すのではなく、行動を問題にして
分析しましょう、という考え方が「行動分析学」です。

行動分析では、「好子」「嫌子」という言葉が使われます。
（こうし、けんし、と読みます。変換しても出てきません）

行動の自発頻度を向上させる刺激のことを「好子（こうし）」、低下させる刺激を
「嫌子（けんし）」と呼びます。

この「好子」と「嫌子」が現れる（出現）のか、消える（消失）のかによって
行動とその直後の状況は変わります。

つまり、

- ・ある環境に対して、行動を起こし、結果として「良いこと」が起こった場合、
（好子の出現）もしくは、「嫌なこと」が無くなった（嫌子の消失）場合、
その行動は繰り返される可能性が高い。
- ・行動したら、「良いこと」が無くなってしまった（好子の消失）、または、
「嫌なこと」が起こった（嫌子の出現）があると、その行動は繰り返されない
率が高くなる。

ある行動がくり返されるかどうかは、その行動の効果（結果）次第であるという
ことです。

「うまくいけば、やる気になる！」

なんだか、考えてみれば当たり前の感覚ですよ。

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/>

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

「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。〇。

2013.11.11 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 2 (3)

「担当者に伺ってください」の「伺う」は謙譲語です。
ということは、お客様の動作に使ってははいけませんね。
お客さまを立てるため使う敬語は、もちろん尊敬語です。

「お聞きする」「お尋ねする」も、「伺う」と同じ謙譲語です。
したがって「伺う」と同様に、お客さまの動作に対して用いてはいけません。
「担当者にお聞きください」が正解です。
「担当者にお尋ねください」でもいいですよ。