

1. Y's の文章プロジェクトのご案内

*** ** ** ** **

言葉は紡ぐものである

Y's ラーニングではこの言葉を胸に、ビジネスにおけるわかりやすい、良い文章を追求します。

文章医プロジェクトは一昨年からの取り組みです。
今年も力を入れていくつもり。今回も紹介させてください。

1. テンプレート診断

コンタクトセンターのメールテンプレートを診断し、アドバイスします。

サンプル文章の作成もいたします。

もちろん、実際のメール添削もいたします。

2. 文章スキルアップ個人教授

文章スキルをさまざまな角度から練習する個人向け通信教育です。

Y's ラーニングサイトのクローズサイトを使用して双方向に練習します。

3. 文章スキルアップ研修

文章スキルアップは一日にしてならず。

グループ単位で受講いただくシリーズ研修も提供いたします。

資料は以下をご覧ください。

<http://yslearning.com/文章医プロジェクト-1/>

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. ビジネスマナーおさらい帳 5 【電話対応の基本1】

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

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。

第五回は、「電話対応の基本」

本メルマガは、コンタクトセンター従事の読者の方も多いと思います。
コンタクトセンターでは一般的な電話応対を基本的な土台としていますが、
実は独自のルールも多くなりがちです。
基本の基本を再確認してみましょう。何回かに分けてお送りします。

電話応対の特徴と重要性

相手と面と向かって話をするときと違い、電話応対では表情や態度が相手に伝わりません。その特徴を踏まえた応対が必要です。

よくいわれることですが、

「電話では、応対をした個人のイメージが会社全体のイメージにすりかわる」という現象が起こります。

顔が見えない分、「個人」の印象が薄くなり、ビジネスに与える力が大きくなるのです。

電話応対の基本

電話の特徴を踏まえると、基本的な心構えがみえてきます。

1) 明るい声

いつもより明るいトーンを心がけます。

自分の印象が会社の印象になると思しましょう。

2) ゆっくり、はっきり

電話では特に気をつけてゆっくりと話をします。

聞き間違いの原因にもなりますし、落ち着きのない印象を与えてしまいがちです。

話の区切りで間をあけることも大切です。

3) 正しく伝えあう

声だけの情報である電話は、対面の会話より「記憶」に残しにくいという特徴があります。

電話を切った途端に、重要な事項を度忘れしてしまったなんてことはありませんか。
大切な用件や約束の日時などは、復唱し確実に聞き取ること、きちんとメモに残しておくことが大切です。

電話をかけるタイミング

業務時間に仕事の用件であればいつでも電話をかけても良いというのは間違いです。
緊急の用件は別として、急ぎではない電話は相手が忙しいと予測のつく時間帯は外すのがビジネスマナーです。

(この部分は、コンタクトセンターでは意識しづらいのではないのでしょうか)

家庭でも、夕食の支度中などに電話があると、火を止めたり、作業を中断したりと、いろいろ困ることがあります。

食事どきなどは容易に迷惑だろうと予想がつく時間帯です。

ビジネスも同じことです。

「この忙しい時間帯に…」と、いらぬことで印象を落とすことはありません。

1) 始業後すぐ

通常、始業時間から1時間程度は朝礼や打ち合わせなどがある企業が多いものです。

2) 12時～13時前後(昼食・昼休み)

一般的に昼休みの時間帯です。多くの企業では、席にいる方が対応してくれますが、相手の貴重な休み時間を奪っているはずで、担当者が不在の場合も多く非効率です。お昼が交替制の企業もありますので、相手の状況を知っておくことも大切です。

3) 終業の直前、終業後

終業時間前後も相手は忙しい時間帯であることが多いものです。

夕礼、報告タイムなど、手の空かない場合も多いため、この時間帯の電話も避けましょう。

終業時間を過ぎていれば、相手がいなくても文句は言えません。

問題5

「遠慮する」の正しい使い方はどれでしょう。

- (1) カードでのお支払いはご遠慮させていただいております。
- (2) この場所への駐車はご遠慮ください。
- (3) 歩きながらのお煙草はご遠慮願います。
- (4) 二次会への参加はご遠慮申し上げます。

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

4. 浮島由美子「お役立ち!ミニミニ知識の泉」Vol.60

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

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」、第八回は「インストラクショナルデザインを支える心理学4 アドラー心理学」です。

アドラー心理学は、アルフレッド・アドラーが創始し、後継者たちが発展させてきた心理学の一つの体系です。現代の認知心理学のさきがけ的存在です。

アドラーはフロイトやユングと同時代の臨床心理学者ですが、その名はフロイトほど一般に知られてはいないようです。

しかし、アドラーは「教育」を、心理学が解決すべき重要な課題だと考えています。このため、今でも有用な考え方がたくさん提供されているのです。

アドラー心理学には、「理論」「思想」「技法」の3つの範囲があります。

例えば、アドラー心理学では、人間の生を、
「個人は個人の必要な機能等を使って目的に向かって行動している」と考えます。
原因論ではなく、目的論であるところに特徴があるということです。
実は世の中は「原因論」が多数派です。

腹が立った（原因）。だから怒鳴った（結果）
これが原因論。

怒鳴るために腹を立てた。
これが目的論。

うーん、ちょっと難しいですね。それは、おそらく私たちがいつも原因論に
基づいて考えを組み立てているからでしょう。

人間はマイナスの状態（劣等感を覚える位置）から、プラスの状態
（優越感を覚える位置）を目指して行動している、とアドラーは言います。
ま、そりゃそうですね。
「どこから」ではなく「どこへ」と考える「目的論」
これがアドラー心理学の「理論」の一つです。

アドラーの「思想」は、「共同体感覚」といいます。

1) 他者を支配しないで生きる決心をすること

2) 他者に関心を持って相手を援助しようとする

他の人々と社会に関心をもとう、すべての人を（子どもまで含め）尊敬しよう
という考え方です。

この基本思想が好きでアドラーを研究している学者の方も多いようです。

支配しない横の関係を重視し、コントロールされずに自ら動くことを尊重する中に
人の成長はあるということでしょうか。

人間は社会的な動物です。人間の行動は、すべて対人関係に影響を及ぼします。
アドラー心理学では、人間が抱える問題はすべて対人関係上の問題であると考えます。
すべての行動には対人関係上の目的が存在しています。
不適切な行動は勇気をくじかれたことにもとづき起こります。
だから、人は勇気づけられれば、みずから行動を改善する気になるのです。
これは、アドラー心理学の技法の一つです。

アドラー心理学は人間が人間らしく生きるための方法を教える心理学です。
自分や人々が共同体に貢献できる人間になれることを可能にする心理学です。
このことを前提として、さまざまな技法がインストラクショナルデザインでも

活用されるのです。

まとめ

1. インストラクショナルデザインを支える心理学に「アドラー心理学」がある
2. アドラー心理学には理論、思想、技法がある
3. アドラー心理学は人間が人間らしく生きるための方法を教える心理学である

○。

「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。

○。

2014.1.17 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答5 (4)

【遠慮する】とは、他人に対して自分の言動・行動を控えめにすることです。自分の行為に使う言葉で、相手の行為に対して使う言葉ではありません。昨今は、だいぶ混乱していますね。

よく見かける「駐車はご遠慮ください」「携帯電話のご使用はご遠慮ください」「ペットの来店はご遠慮ください」「歩きながらのおタバコはご遠慮ください」は間違った使い方ということになります。

使うときは、「お控えください」や「おやめ下さい」が無難ですね。