

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。

大雪、びっくりでしたね。

Facebook を見ていると、次々と各地の雪情報が挙がってきます。

日ごろ、仕事では東京都内でお会いしている方も、ご自宅事情はさまざま。

関東近郊でも雪の影響はいろいろ。悲喜こもごもでしたね。

私は、自宅マンションの入り口3メートル程度の雪かきのみ。

楽しんですみません。

犬より猫が雪に興味津々で、ベランダに脱走を図ったことも新発見でした。

こたつで丸くなるんじゃなかったのか...

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（2/25）開催のご案内
2. ビジネスマナーおさらい帳6 【電話対応の基本2】
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：リーダーシップって何？

::*::

1. CCMオープンセミナー（2/25）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。

テーマは、「KPI活用のすべて」、アドバンス・コンサルティング株式会社の
代表取締役、有山裕孝氏のご講演です。

2月25日（火） 13時30分～17時（13時受付開始）

KPIは、コミュニケーター管理や幹部・社内への報告のための指標ですが、単にそれだけに留まらず、現状の実態値を分析して課題発見や改善アクションを具体化していくための手段としても非常に重要です。

本セミナーでは、KPI管理の目的や方法、業務改善の進め方を理解すると共に、有効活用の方法を改めて考えます。

■募集人数 25名

■参加費 一般 15,000円（消費税込み）

■会場 サニー貸会議室（神田）

残席わずからしいです。お早目に。

<http://www.atmarkccm.com/event/7026>

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

2. ビジネスマナーおさらい帳6 【電話対応の基本2】

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

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。

第六回は、「電話対応の基本」2

本メルマガは、コンタクトセンター従事者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対応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。

電話の受け方

前回もお伝えした通り、電話の受け方次第で、「会社の印象」は変わります。

印象の良い受け答えと、気の利いた取り次ぎが「好印象」に繋がります。

電話の受け方のポイント

1) 電話はすぐ取る

あたりまえのことですが、電話が鳴ったらすぐに取りましょう。

この「すぐ」とは、どのタイミングのことでしょうか。
よく、ベルが鳴り始めてから、3回以内には受話器をとりましょうといます。
正直、私は2回以内でも3回以内でも大差はないと感じています。
重要なのは、3回（もしくは4回）以上鳴らしてしまったとき、
電話を取る人全員が、きちんと「お待たせいたしました」と一言添えているか
どうかです。会社の印象はこのようなところから作られます。

2) 社名を名乗る

社名は明るい声でこちらから名乗ります。
相手の耳にしっかりと社名が届くよう、「出だしに間をあける」ことが大切です。
「はい、〇〇社でございます」「お電話ありがとうございます」なども有効ですね。

3) 相手の名前を確認

相手が名乗ったらすぐにメモをするようにします。
こちらが名乗っても相手が名乗らなかった場合は、ていねいに確認しましょう。
「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」
「失礼ですが、どちらさまでしょうか」

4) 挨拶（お礼）

名前を聞いたら、「いつもお世話になっております」という挨拶が定番です。
会社としてお世話になっている感謝の気持ちを表す言葉ですので、自分は知らない方
であっても違和感のない挨拶です。
要は、「会社の代表」という意識が重要なのです。

5) 取次ぎ

どの部署の誰につなげばいいのかを確認します。
同じ部署に同じ苗字の人が何人かいる場合には、フルネームなど本人が確定できる
情報を確認します。
「〇〇は2人おりますが、フルネームをご存じでしょうか」

取次に保留はつきものです。

「ただいま代わります。少々お待ちいただけますか？」と告げて保留にします。
例え、近くに取り次ぐ相手がいても、「急用ででかける寸前」であるなど、
必ずしも電話を優先できるとは限りません。
いったん電話を保留にし、こちらの会話が相手に聞こえないようにしてから、
本人に都合を確認しましょう。
用件を聞いている場合には取り次ぐ相手に簡単に伝えておきましょう。

「電話対応の基本」は次回も続きます。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 6

問題 6

「申し上げる」の正しい使い方はどれでしょう。

- (1) 弊社の山田に申し上げさせましたご提案
- (2) 鈴木様の申し上げたお話
- (3) ご案内申し上げます。
- (4) 担当者に申し上げます。

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6 1

★**★

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」はいかがでしたか。
今回から新たな分野を学習したいと思います。

リーダーシップって何？

人的資源を活かす機能として、皆が認識しているリーダーシップですが、
「リーダーシップとは」「リーダーシップのよい発揮方法は？」
「リーダーとメンバーの望ましい関係って？」
.. と、研究の分野は広く、「研究者による完全に一致した見解」もありません。
ここでは、「どの理論が正しい」という結論は出さずに、いろいろな視点と考え方を
勉強してみましょう。

リーダーシップに対する視点

「リーダーシップ」の研究は、研究の焦点から大きく4つの流れがあります。

1) 特性理論

特性理論とは、「リーダーシップの有効性はリーダーの特性による」という考え方です。
優れたリーダーに共通している資質や特性は何かを研究しています。
研究者たちは、偉大なリーダーであったナポレオンやリンカーンなどの偉人の
パーソナリティーや知性、態度を研究しました。

2) 行動理論

次に研究者は、「生産性や業績と働く人の満足」の双方を高めるような
リーダーシップ・スタイルの究明を研究しました。これを、「行動理論」と呼びます。

どのような行動が有効なリーダーを作り上げるのかを発見しようとしたのです。

代表的な研究は、以下の3つです。

- ・リーダーを「従業員中心型」と「仕事中心型」の2つのタイプに分け、従業員中心型が高業績をもたらす有効なリーダーシップとした「ミシガン研究」
- ・リーダーシップには、仕事指向的な「構造づくり」と人間指向的な「配慮」といった2つの基本的次元があることを発見した、「オハイオ研究」
- ・目標達成機能は **Performance** の「P 機能」、集団維持機能は **Maintenance** 「M 機能」と分類する **PM** 理論。

3) 状況適合理論（コンティンジェンシー理論）

リーダーシップ研究の第三段階は、状況適合理論です。

状況適合理論では、あらゆる状況で最適な唯一のリーダーシップ・スタイルなどは存在せず、リーダーが置かれた状況が異なれば必要とされるリーダー行動も異なると考え方です。（そりゃそうだという気がしますね）

代表的な理論は2つあります。

- ・リーダーシップの有効性はリーダーシップ・スタイルと状況の関数で決まるとしたフィードラーの状況適合理論
- ・リーダーシップ・スタイルを4つに分類し、メンバーの状態（知識や経験など）に応じて有効なリーダーシップ・スタイルは異なるとした **S L** 理論

4) 変革型リーダーシップ

変革的リーダーシップ理論とは、1980年代に広がってきた、4つの中で一番新しいリーダーシップ理論です。

アメリカ経済が低迷し、国際競争が出現した時代に、企業が生き残り、発展するためには「変革」が必要であるという考え方の基に発展しました。メンバーとのビジョンを共有し、能力を引き出し、組織学習の促進による変革を実現しましょう、そのためには「変革」型のリーダーシップが必要ですよという理論です。代表的なものに、コッターのリーダーシップ論、ティシーの現状変革型リーダー論があります。（ご紹介はまた今度）

どれも一長一短、難しいものです。

これらを学ぶことから、私たちは「リーダーシップとは何か」「自分たちの組織では、どのような考え方が適合するのか」を考えていくべきなのです。

今回は、これらの理論の問題点をご紹介します。

まとめ

1. リーダーシップ論にはさまざまな学説がある

2. 流れは「特性理論」→「行動理論」→「状況適合論」→「変革型リーダーシップ」と続いている

3. それぞれ問題点もあるが、内容を学ぶ価値は十分にある

○。

「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。

○。

2014.2.10 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答6 (3)

【申し上げる】は、「申す」より一段ていねいな言い方です。

ただし、「(1) 弊社の山田に申し上げさせましたご提案」は丁寧すぎます。

いわゆる二重敬語ですね。「弊社の山田が申し上げたご提案」で十分です。

また、謙譲語ですので、相手には使いません。(2) はわかりやすい例です。

また、(4) の「申し上げます」も相手の行為に使用してしまっています。

「担当者にお申し付けください」なら、正解です。