

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。

我が家では、やっと「花粉対策」の季節が終わりました。  
季節もちょうど、明るくすがすがしい5月になります。  
窓を開け放つこと、洗濯物を外に干すこと  
これだけのことですが、とても快適で幸せに感じます。

ひのき、栗の花粉症の方はもう少しの辛抱ですね。  
お先にすみません。(花粉症は娘一人なんですけどね)

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・実践講座のご案内
2. ビジネスマナーおさらい帳9 【電話対応の基本5】
3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6 3 リーダーシップって何？3

---

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::

5月15日から定期開催する「RIC コールセンターキャンパス・実践研修講座 2014」  
4月に開催された、「ガイダンスセミナー」も大変多くの方にお越しいただきました。  
5月から各地で展開される各講座にぜひご注目ください。

Y's ラーニングは、以下の講座を担当いたします。

◆ロジカルで行こう！SVのための分析力向上講座

(5月30日福岡、6月11日大阪、8月21日東京)  
問題、原因分析シートを差し上げています。おもしろいですよ。

◆気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

(6月10日大阪、7月31日 東京)

おかげさまで前は満席でした。宿題の課題添削もいたします。

◆できるSVの条件、チームマネジメント講座

(7月3日 東京)

定番コースです。他社とのディスカッションでダイバーシティの力を得てください。

詳細は、

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/>

★\*\*★

2. ビジネスマナーおさらい帳9 【電話対応の基本5】

★\*\*★

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。

第九回は、「電話対応の基本」5

最後に携帯電話について考えてみましょう。

ビジネスでも必携アイテムとなった携帯、スマホ。進化が早いため、常識もルールも  
どんどん変化します。

何が大切か、何が正しいかは常に見直さなくてはなりません。

たとえば、数年前なら、「外出先からの電話は公衆電話を使う」ことが常識でした。

携帯電話は電波が途切れる可能性があるため、外出先から電話をかけるときは、  
公衆電話を利用しましょう、ということが常識的な考え方だったわけです。

状況はだいぶ変化しました。公衆電話を探すことの方が大変です。

もはや、テレホンカードの持ち合わせもありません。

電波の状態が良くなり、繋がりやすくなりました。

しかし、携帯はあくまでも携帯。以下のマナーは守りましょう。

#### 1. 携帯電話の基本的なマナー

・打ち合わせ中は電源オフを基本にしましょう。

マナーモードになっていれば、大丈夫という意識はありませんか。

本来は、打ち合わせ中、訪問中には電源を切る、もしくはサイレントモードにしておくことがマナーです。

ただし、携帯の役割には「緊急時対応」という意味合いもあります。

状況次第では、事情をご説明したうえで机の上に置いておくことなども

考えられます。臨機応変さは大切です。

・外出中の人の携帯番号は教えない

社内の電話を受けたとき、外出中の人の携帯番号を聞かれても教えてはいけません。

電話をかけてきた方の連絡先を聞き、折り返すことを基本としましょう。

たとえ、会社支給の携帯電話であっても、個人がずっと持ち歩くものです。

うかつに教えて不都合が生じては困ります。

#### 2. かけるとき

・基本は固定電話

電話連絡の基本は会社の固定電話同士の連絡です。

ただし、お客様の側から携帯電話にかけて欲しいといわれている場合や、名刺に携帯電話しか記載がない場合は携帯電話への連絡もマナー違反ではありません。

・メモが取れる静かな場所を選び、「携帯電話から失礼します」と一言断ること

#### 3. 受けるとき

・携帯で電話を受ける場合には、状況を判断し、場合によっては折り返すこと（電車の中などが典型例です）

携帯は場所を選ばず着信できてしまうため、適切な判断がより必要です。

折り返すときには、かけ直すまでのおよその時間も伝えておくと親切ですね。

ついでながら、「歩きスマホ、歩き携帯」はマナー違反だけではなく、ご自身にも危険がおよぶ行為です。気を付けてください。

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q9

改まった場で、自分や身内を紹介するときに使用してはおかしい言葉はどれでしょう。

- (1) 自分は東京の出身です。
- (2) 祖父は先日他界いたしました。
- (3) 父は自営業を営んでおります。

(4) 長女は今年3歳になりました。

★\*\*★

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6 2

★\*\*★

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。

リーダーシップって何？ 2

Vol6 1でご紹介した、いくつかの「リーダーシップ」

今回は、行動理論について考えます。

行動理論は、「生産性や業績と働く人の満足」の双方を高めるリーダーシップのスタイルを究明しようとするものです。

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。

代表的な研究を紹介します。

(以前書いた3つと違いますが、お許してください。有名なレヴィンを忘れていました)

#### 1) アイオワ研究

アメリカの心理学者レヴィンがアイオワ大学で行った実験です。

リーダーシップのタイプを専制型・放任型・民主型の3つに分類しました。

レヴィンは、民主型リーダーシップが、作業の質・作業意欲・有効な行動等の点で最も有効である、と結論づけています。

専制型は、短期的には効果が上がりますが、長期的には反感や不信感がやすい。

放任型は、組織にまとまりがなく、士気も低く、仕事の量・質とも最も低い。

民主型のリーダーシップは、短期的な見方をしなければ、メンバー間に友好的な雰囲気生まれ、集団の団結度が高くなり、結果生産性も上がる。

こんな考え方です。

#### 2) ミシガン研究

ミシガン大学社会調査研究所所長、リッカートによって提唱されました。

「従業員重視」と「生産重視」という2つの相反する行動パターン軸を使い、

リーダーシップ行動を定義しました。

実験を通じて、「生産重視」のリーダーシップよりも、「従業員重視」の

リーダーシップの方が高い業績を上げられることが証明された。

「従業員重視」とは、メンバーとの接触時間を多く持ち、気持ちの理解に努め、

仕事に関する意思決定にメンバーを参加させる、といった行動パターンです。

一方、リーダーが常に生産を上げるよう圧力をかけようとする「生産重視型」では、低い生産性を示すことが発見されました。

### 3) PM理論

PM理論とは、組織の目的達成に指向したリーダーの働きをP (Performance)、組織を維持強化するための部下中心な監督行動をM (Maintenance) とし、PとMの相互的強度によってリーダーシップを類型化する考え方です。日本の社会心理学者、三隅二不二 (みすみ じゅうじ) が提唱しました。

このPとMの2つの能力の大小によって、4つのリーダーシップタイプを提示し、P、Mともに高い状態のリーダーシップが望ましいという考え方です。

PM型 (P・M共に大きい)

目標を明確に示し、成果をあげると同時にメンバーをまとめる力もある理想型

Pm型 (Pが大きく、Mが小さい)

目標を明確に示し、成果はあげるが、人望がない

pM型 (Pが小さく、Mが大きい)

人望はあるが、仕事はどうも今ひとつというリーダー

pm型 (PもMも小さい)

成果をあげる力も、集団をまとめる力も弱い。これでは、リーダー失格です

これらの理論は、もちろんどれが正解かと議論するものではありません。あなたの組織、リーダーに参考になるもの、影響を与えそうなものはありますか。

まとめ

1. リーダーシップ論の「行動理論」は、組織に有効なリーダーの行動を研究した。
2. いくつかの理論は、それぞれリーダーの類型を示している。
3. 基本的には、「生産性」と「人的側面」の関係を研究している。

○。

「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](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。

○。

2014.5.1 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答9（1）

日ごろ、使用する「お父さん・お母さん・おじいさん・おじさん・お兄さん」などは、  
「父・母・祖父・祖母・伯父（叔父）・伯母（叔母）・兄・姉・長男・長女」と  
改めます。

自分自身については、「わたくし」「わたし」「僕（男性の場合）」が正しい言い方です。  
「自分、アタシ」はNGと心得ましょう。