

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。

前半が連休だったせいでしょうか、5月は日々がとてもはやく過ぎていきます。
5月に限らず、一年ってあっという間ですけどね。

よく言われる「年をとるほど時間が経つのが短く感じる」というのは、
ジャンナーの法則というそうです。
ジャンナーはフランスの哲学者の叔父と心理学者の甥の二人のことらしい。

ということは、時間の感覚は「科学」じゃなくて「心理」だったのね。
よかった、時間は平等ですね。

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10 【メール対応の基本1】
3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.63 リーダーシップって何？4

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::

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。
各地で展開されてい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

(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10 【メール対応の基本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。

第十回は、「メール対応の基本」1

ますます増えるメール対応ですが、とても奥が深い。最近実感します。

電話に引き続き、メール対応の基本について考えていきます。

まずは、「電子メール 基本のき メールフォーマット」を理解しましょう。

電子メールは、レターや報告書のようなビジネス文書とは書式が違います。

1) 件名

わかりやすく主旨を要約して20文字程度で「件名」にします。

ビジネス文書では、「件名」は宛名や署名の下が通常です。

センタリングをして場合によっては文字を大きくすることもできます。

すぐ下に本文が見えますので、「〇〇について」といったシンプルな件名が

通用します。

しかし、電子メールでは、「件名」は本文ではありません。

メーラーでは、本文がどこまで見えているかは、設定次第です。

また、「昨日の件」「ありがとうございます」などは、スパムメールに多用されている「件名」です。

人によっては、見ずに消してしまうかもしれません。

電子メールにおける「件名」は、主旨、概略を伝える役割が大きいと心得、わかりやすい書き方をこころがけましょう。

2) 宛名

メール本文の冒頭は宛名です。

もちろん、メールでは送信用の宛名欄に相手のメールアドレスを入力します。

しかし、アドレス欄に名前を入れたからといって、本文に何も書かないのは失礼です。

3) 挨拶

電子メールでは、「拝啓、敬具」のような頭語、結語を使用する挨拶はしません。

だからといって、ビジネスの相手に文章を送るのですから、ご挨拶は忘れないようにしましょう。

「平素からお世話になっております」「いつも〇〇のご愛顧ありがとうございます」

など、シンプルなものでも十分です。

4) 名乗り

宛名、挨拶に続いて行うのは、「名乗り」です。

電子メールでは、ビジネス文書のように件名の下に社名や名前を記述しません。

本文の冒頭、(状況に合わせて、挨拶の前後)で、名乗ることが必要です。

5) 本文

電子メールでは、「記書き」を使用しません。

「頭語、結語」同様、センタリングや右寄せの必要なフォーマットは使用しないということなのです。

もちろん、箇条書きは使えます。

分かりやすく伝えるため、3～5行文章が続いたら、一行空白行を入れることも電子メール独特のルールです。

これらを工夫して、シンプルにわかりやすく文章を組み立てましょう。

複雑な内容は、ワードやエクセル、画像、プレゼン資料などを添付できることも電子メールのメリットとしてとらえましょう。

6) フッタ (署名)

ビジネスとして電子メールを使用するのであれば、フッタは必ず作りましょう。
疑似野線に凝る必要はありません。

どこにでも通用するシンプルなフォントを使用し、必要に応じて住所や電話番号も記載しましょう。

「送信者欄でわかるから」という理由でメールアドレスを省くのも不親切です。

よく、住所のみ記載されていて、郵便番号の抜けている署名をみかけます。

相手が住所を使用する時に調べなおさなくてはなりません。

このような小さな部分にも気づかいのあるフッタを作りましょう。

今回は、メール独特の機能に対する注意事項です。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 1 0

問題 1 0

よく耳にする「～のように」という表現を、正しく使用していないのはどれでしょう。

- (1) 私は英語が話せるようになりました。
- (2) 駅のように人が多いところでは、自分の荷物に気をつけましょう。
- (3) 今日は真夏のように暑いですね。
- (4) 集合には遅れないようにしてください。
- (5) 折り返しご連絡するようになります。

※前回のビジネス用語・敬語クイズの選択肢に文章としておかしなものが
ありました。お詫びして訂正いたします。申し訳ございませんでした。

(なお、正解例に影響はありません)

(3) 父は自営業を営んでおります。

「自営業」と「営む」は重複する言葉でした。

→「父は自営業です」「父は商売を営んでおります」

★**★

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 6 3

★**★

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かうと思っています。

リーダーシップって何？ 4

Vol 6 1でご紹介した、いくつかの「リーダーシップ」
今回は、リーダーシップ状況適合理論をご案内します。

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しない、
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
という考え方です。

リーダーシップ条件適応理論では、全ての状況に適応されうる最適なリーダー
シップのスタイルなど存在しないと考えます。

リーダーシップの特性論や行動論では、いくつかの特性や望ましい行動を示して
解説がなされていましたが、これには反論するものですね。
ある状況のもとでは、あるリーダーシップスタイルが適切だったが、
他の状況が起こったときには、別のスタイルが適切だったという考え方です。

代表的な理論は2つあります。

1) フィドラーの状況適合理論

リーダーシップとは、リーダーの資質に依存するわけではない。
状況に応じて役割を変える必要があるという考え方です。

フィドラーのコンティンジェンシー・モデルともいいます。

変数を使うと聞くと、なんだか難しい気がしますが、リーダーにとって有利な
状況から不利な状況までを整理したモデルと言われれば納得がいきます。
不利な状況！知りたいですよ。

リーダーの最も苦手な同僚を指数化し、苦手な同僚を好意的に評価するリーダーと
苦手な同僚を避けようとするリーダーを定義します。

- ・リーダーが組織の他のメンバーに受け入れられる度合い
- ・仕事、課題の明確さ
- ・リーダーが部下をコントロールする権限の強さ

の3つが業績に影響すると主張するものです。

この3つの状況がよければよいほど、リーダーはリーダーシップを発揮しやすく
低い場合にはリーダーシップの発揮が不利な状態になるという考え方です。

2) S L理論

S L理論ではリーダーシップのスタイルを4つに分類しています。

メンバーの状態（知識や経験など）に応じて有効な方法は違うと考えです。

ハーシィとブランチャード提唱の理論ですが、図にしやすく私は研修では
よく使わせていただいております。

組織の成熟度により、発揮すべき有効なリーダーシップスタイルは異なる、という前提のもと、分類がなされています。

いわゆる、4象限です。横軸は指示行動傾向（指示に従おうとする）、縦軸は協働的行動（一緒に働こうとする）です。ここでいう「協働」とは、人間関係の深さなどではなく、「協力しあうための話し合い」などと解釈するとすっきり納得できます。

S 1：教示的リーダーシップ＝部下の習熟度が低い
（指示行動高、協働行動低）

具体的に指示し、細かく監督する。この段階では部下の意見を聞いてたり、質問を投げかけて自ら考えさせたりする協働的行動は不要もしくは逆効果

S 2：説得的リーダーシップ＝部下が習熟度を高めてきた
（指示行動、協働行動ともに高）

指示的行動は引き続き必要だが、考えを説明し、疑問に答えるといった協働的コミュニケーションに効果が表れる

S 3：参加的リーダーシップ＝部下がさらに習熟度を高めてきた
（指示行動低、協働行動高）

放任はできないが、指示が無くても部下が行動できる
コーチング的アプローチが活かせる状態

S 4：委任的リーダーシップ＝部下が完全に自立性を高めてきた
（指示行動、協働行動ともに低）

部下が高いスキルと意欲を持つ段階になったら、指示的行動と協働的行動は減らす必要がある。最小限のアドバイスにより仕事遂行の責任をゆだねる

組織はS 1からS 4の状態に高めていかななくてはなりません。
メルマガでは図が示せないのですが、ぜひイメージしてみてください。

まとめ

1. リーダーシップ論の「状況適合理論」は、状況に応じたリーダーシップのスタイルの必要性を論じている。
2. フィドラーのコンティンジェンシー・モデルは3つの変数の影響を考える。
3. SL理論ではリーダーシップのスタイルを4つに分類し組織を高める手段を提供している。

○。

「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

→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。

○。
2014.5.21 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 10 (5)

「～のように」はいくつかの使用方法がある言葉ですが、

(5) のような使用法はありません。

(4) の婉曲にお願いしたい気持ちの表れかもしれませんね。

口ぐせとしてよく耳にします。気を付けましょう。

(1) は、「以前の状態から変化した結果」

(2) は、例示

(3) は、「性質や状態が他の事物に似ている」

(4) は、「婉曲な命令や希望」です。