

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。

今回は発行まで少しお時間をいただいていたしました。
実は6月のある日、出張から戻ったらパソコンがお亡くなりになっていたんです。
びっくりしました。一体型のPCって自力でハードディスクが取り出せない！

なんて.. 言い訳しているわけですが、おかげさまでいろいろ学びました。
短納期PCの手配から、通常使用していたアプリケーションの復旧、
もちろんデータ救済、このメールをお送りしているシステムもです。

いろいろな会社の、たくさんの方にお世話になりました。
いろいろな会社のしくみもよくわかりました。

職業柄、ちょっとお得な経験だった... ということにしておきましょう。

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 1 1 【メール対応の基本 2】
3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 6 4 リーダーシップって何？ 5

::*::

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」
大阪のカンファレンスも無事終了です。

お越しいただいた皆様、ありがとうございました。

Y's ラーニングは、7、8月も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

(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

(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。

詳細は、

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

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

2. ビジネスマナーおさらい帳11 【メール対応の基本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。

第十一回は、「メール対応の基本」2

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。

今回は、「電子」メール独特のルールの意味と使い方です。

1) 宛先・CC・BCC

電子メールのアドレスの入力欄には「宛先」「CC」「BCC」の三種類があります。

もちろん、どこにメールアドレスを入力してもメールは届きます。

ただし、それぞれ意味合いは大きく異なります。

宛先、CC、BCCは、使い方を間違えると大問題が発生することもあります。

その違いと仕組みをしっかりとマスターしておきましょう。

・宛先 (このメールの内容を届けたい相手)

メールを直接送りたい相手のメールアドレスを入力する欄です。

宛先の欄に;(セミコロン)を入れて区切りをつけ、複数指定することもできます。

※宛先の対象者は、「宛先のメールアドレス」と「CCのメールアドレス」を知ることができます。

・CC（カーボンコピー）

カーボンコピーとは、メールの内容のコピー（控え）という意味です。

例えば、同僚のAさんに依頼事項がある場合に、

宛先：Aさん

CC欄：自分の上司

などという使い方をします。上司にはAさんに依頼を出したことがわかります。

Aさんにも、「上司も知っている」ことが伝わります。

宛先の相手とCCの相手は知った仲であることが基本です。

宛先のアドレスとCCのアドレスはお互いに見えるためです。

CCは「控え」ですので、CCされた当人は返信などの必要は発生しません。返信やアドバイスが欲しい場合には、「宛先」に連名で送る方がよいでしょう。

※CCの対象者は、「宛先のメールアドレス」と「CCのメールアドレス」を知ることができます。

・BCC（ブラインドカーボンコピー）

BCCは、その名の通り「ブラインド」です。

宛先やCCの対象者には、BCCの対象者に同じメールが送られていることがわかりません。アドレスもわかりません。

不特定多数のお客様にメールを送るとき、一人ひとり送らずに、BCCに取引先のアドレスを入れて送信すれば取引先同士はアドレスを知ることができません。つまり、一斉送信にも使えます。

BCCは、履歴の管理が難しい場合もあるため、使用には慎重な判断が必要です。また、BCCを送られた相手がうっかり「全員に返信」などを行うと、宛先やCCの対象者に、BCCを送っていた事実がわかってしまいます。トラブルを避けるためには、多用は禁物です。

※BCCの対象者は、「宛先のメールアドレス」と「CCのメールアドレス」を知ることができます。

次回も、メール独特の機能に対する注意事項を確認します。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q11

問題 1 1

「～くださる」と「～いただく」を正しく使用していないのはどれでしょう。

- (1) 本日はご来店くださりましてありがとうございます。
- (2) 本日はご来店いただきましてありがとうございます。
- (3) お煙草はご遠慮いただきますよう、お願い申し上げます。
- (4) お煙草はご遠慮くださいますよう、お願い申し上げます。

★**★

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 6 4

★**★

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？ 5

Vol 6 1でご紹介した、いくつかの「リーダーシップ」
最後に、変革的リーダーシップ理論をご案内します。

変革的リーダーシップ理論とは、1980年代に広がったリーダーシップ理論の
1つの潮流です。

この理論は、変革の実現が目的です。

変革実現にはどんなリーダーシップのあり方や特性が必要かを追求しています。
多くの学者はカリスマ性よりもリーダーの掲げるビジョンが最も重要である、
としています。

経済の低迷、厳しい国際競争など、変化が大きく、複雑になる経済社会では、
「変革」に対応し続けることが必要です。

ビジョンを共有し、社員の能力を引き出し、組織学習を促進することこそが、
変革を実現するという考え方です。

代表的な理論をご紹介します。

1) コッターのリーダーシップ論

代表的な変革的リーダーシップ理論の1つです。

1988年にコッターによって発表されました。

コッターはリーダーシップとマネジメントの違いを説明し、

変革の時代に必要なものは「リーダーシップ」であるとしています。

リーダーシップにおける最も重要な要素は「リーダーの掲げるビジョン」であるとし、変革実現のための変革の8段階を提唱しています。

また、リーダーに必須の能力は「対人態度」と「高いエネルギー」だと言います。

変革の8段階をご紹介しますね。(一言なので、ちょっと乱暴ですが)

- ・第1ステップ 緊急課題を認識
- ・第2ステップ 強力な推進チームの結成
- ・第3ステップ ビジョンの策定・変革プログラムの方向性を示すビジョン
- ・第4ステップ ビジョンの伝達
- ・第5ステップ ビジョン実現をサポート／障害物を排除
- ・第6ステップ 短期的に成果をあげる計画策定・実行
- ・第7ステップ 成果の定着と更なる変革
- ・第8ステップ 新しいアプローチを根付かせる

2) ティシーの現状変革型リーダー論

1986年発表。コッター同様、日常の反復業務やルール通りの管理ではなく変革の実行のあり方を明確に定義しています。

リーダーは組織のあらゆる階層に存在し、リーダーが次のリーダーを生み出すというしくみづくりが大切である、としています。「リーダーシップ・エンジン」

リーダーが行うべきこと

- ・ステップを辿りながら変革を実行する
- ・他者を導き、動機付け、物事を達成する
- ・組織システムへ働きかける

リーダーシップ・エンジン

リーダーが組織のあらゆる階層に存在し、次のリーダーを生み出していくしくみは、企業が永続的に「勝ち」続けていくために必要であるという意味です。

ま、人材育成の重要性ということでしょうか。

ティシーは、「教育する組織」を創り出し、「アイディア」「価値観」「エネルギー」「エッジ」という4つの領域を育てなさいと言っています。

「エッジ」とは、勇気をもって厳しい決断を下す力のことです。

もちろん、この変革型リーダーシップの概念が、最新にして最良というわけではありません。

概念が明確でないために、効果の測定が困難であることや、リーダーシップをリーダーの個人的特性として取り扱っていること(つまり資質論に回帰しかねない)ことなどが指摘されています。

これまでご紹介してきた、それぞれのリーダーシップ論には、それぞれ組織が参考にするべき「考え方」が提唱されています。

皆さんの組織に参考になる考え方はありましたでしょうか。

まとめ

1. 変革的リーダーシップ理論は、変革の実現におけるリーダーシップのあり方を追及するものである。
2. 代表的な理論提唱者は、コトラーやティシー。
3. リーダーシップ論は、大きな潮流の中いろいろな理論が提唱されてきた。自身の組織に適合する考え方を取り入れることが大切である。

○。

「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。

○。

2014.7.1 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 1 1 (3)

実は、「しいて言うなら3の場合はくださるの方が感じがよい」程度です。

いつも悩ましい「くださる」と「いただく」。

実際には厳密な使い分けはなく、どちらを使用しても大きな問題にはなりません。

調べてみると、見解はいくつかでできます。

「いただく」は謙譲表現ですので、「本来は誤用」と考える人がいます。

その点が気になるケースでは、「くださる」の使用が無難でしょう。
最近は、「相手の行動により自分に利益が発生する」場合の表現として
問題ない表現なのではないかと考えられています。