

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。

お暑うございます。

もう、ご挨拶はこれしか考えられないですね。

冷夏の予想はどこへやらの日々です。

気象庁が今年は冷夏と予測した根拠は、「エルニーニョ現象」。

太平洋東部、赤道付近の海域の、海面の水温が局所的に異常上昇する現象です。

これが夏に発生すると、冷夏になるのだそうです。

なぜ、このあたりの水温が上がると日本が低温になるのかよくわかりませんが..

今年は、強い東風の影響により、水温上昇が予想より低かったため、

予想は修正されました。

気象庁は、今度はエルニーニョ現象が秋以降に発生しそうだと言っています。

冬に発生すると、暖冬になる傾向があるのだそうです。

なぜかは、私に聞かないでください。。。難しいですねえ、お天気って。

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. CCMオープンセミナー（9/2）開催のご案内
3. ビジネスマナーおさらい帳12 【メール対応の基本3】
4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.65 コンピテンシー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。

第十二回は、「メール対応の基本」 3  
今回も、「電子」メール独特のルールです。

## 2) 添付ファイルのマナー

ファイルが「添付」できることは、電子メールの大きなメリットです。  
メールに **word** (ワード) や **excel** (エクセル) といったファイルを送ることができるのですから、情報量はテキスト文書の比ではありません。

添付ファイルの注意点をまとめました。  
きちんとルールをわきまえて有効に活用しましょう。

### ・容量の大きさに注意

添付できるからといって大容量の添付ファイルを送ると、  
ダウンロードしなくてはならない相手側に負荷をかけることになります。  
また、一通あたりの容量制限をしている企業もあります。

大容量のデータを送る必要がある場合には、事前に相手に確認をしましょう。  
必要な場合は、データを分割したり、容量をできるだけ小さくしたりする工夫を  
しましょう。

**p d f** ファイルは読み取り専用ファイルとして有効活用されていますが、  
容量は大きめです。圧縮もあまり効きませんので、分割を検討しましょう。

### ・圧縮ファイルの種類に注意

大容量ファイルや複数ファイルには、「圧縮」という手段があります。  
最近は画像系データの圧縮率もよくなり、使いやすくなりました。  
ただし、「実行形式」のファイルにはしないようにしましょう。  
ウィルスファイルと間違われて受信が拒否される可能性もあります。

### ・パスワードは別メールにしてもあまり意味はない

誤送信やタッピング防止といったセキュリティ上の観点から、パスワードを

別メールしている企業もあります。

技術的にいえば、どちらにもあまり効果的ではありません。

非常に重要であれば別の手段（電話や別の媒体）を使って伝えるべきです。

・添付ファイルがあることを説明する

メール本文には添付ファイルがあることを明記しましょう。

きちんと認識させないと、受信者は添付を見落としてしまうかもしれません。

知らないうちに、ウイルスメールが送られていることもあります。

・概要は本文に記載する

「添付ファイルをご覧ください」だけではそっけないですね。

添付ファイルの概要や添付する目的はメール本文に記載しましょう。

次回も、メールマナーをまとめます。

## 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q12

### 問題12

よく耳にする「～から」という表現を、正しく使用しているのはどれでしょう。

(1) 担当の田中からご連絡するように申し伝えます。

(2) 今回の失敗から多くのことを学びました。

(3) 詳細は山本のほうからのご説明になります。

(4) 一万円からお預かりします。

★\*\*★

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6 5

★\*\*★

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。

前回までのリーダーシップでも、特性論などでは「資質」が話題に上りました。

仕事の遂行に必要な「資質」って何でしょう。

いつも悩みます。

「資質」とは、生まれつきの性質や才能のことです。

これでは身もフタもない、持っていなければおしまいです。

それでは、仕事に必要な「資質に類する能力」とは何でしょうか。

これを「コンピテンシー」と呼びます。

「コンピテンシー」は、「高業績者の行動特性」と定義されています。

つまり、先天的な「天分」ではなく、後天的に身に付く「行動特性」なのです。

よかった、これならいまからでも遅くない... ? でしょうか。

もともとは、ハーバード大学の心理学者、D.C.マクレランド教授の研究です。

教授は、米務省から調査依頼を受けました。

「学歴や知能レベルが同等の外交官に、駐在期間に業績格差が付くのはなぜか？」

というものです。

調査・研究の結果、

「学歴や知能は業績の高さとさほど相関はない」

「高業績者にはいくつか共通の行動特性がある」

ということが判明しました。

ちなみに、このとき、挙げられた外交官の行動特性は...

- ・異文化に対する感受性がすぐれ、環境対応力が高い

- ・どんな相手に対しても人間性を尊重する

- ・自ら人的ネットワークを構築するのが上手い

だそうです。納得ですね。

コンピテンシーは職種、職務などによって異なります。

今では多くの企業が「コンピテンシー」項目を採用や人事、教育に活用しています。

コンピテンシーとは何を指すのか

どのように定義したらいいのか

どのように身につければいいのか

などなど、何回かに分けて探っていきましょう。

○。

「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。

○。

2014.8.6号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答12(2)

「～から」もいくつかの使用方法がある言葉です。

「起点(時、場所、人の動作、順序など)」「原因・理由」「原料・材料」

(2)は、抽象的な言葉ですが、「起点」が示されていますので、正しい使い方です。

(1)は、「担当の田中に、ご連絡するように申し伝えます。」が正しい言い方です。

(3)は、「～のほう」が間違いですが、組み合わせさったため、「～から」もおかしな印象になってしまいました。

(4)は、いわゆる「バイト語」、正しくは「一万円をお預かりします」です。

起点を示すなら、「一万円から代金をお預かりします」となりますね。