

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/>

yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

今年に入ってから、週に3~4回、朝お散歩をしています。
通勤のない日も多い仕事をしていますので、(いいでしょう)
駅まですら歩かない日々になんとか危機感を覚えたんですね。

始めてから1か月くらい経ったときに、かかりつけの内科の先生に
褒められたんです。

「こんな寒いときから始めて続くなんてえらいですよ」って。

(当時2月)

こうなると、やめられない。

つくづく、おだてに弱い上に見栄っ張りな性格です。

今は、戻ってくると汗だくです。今週は雨でおさぼり中ですが。。

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(9/2, 9/18)開催のご案内
2. ビジネスマナーおさらい帳13 【メール対応の基本4】
3. 「お役立ち!ミニミニ知識の泉」Vol.66 コンピテンシー2

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

1. CCMオープンセミナー(9/2, 9/18)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。

9月2日は、私浮島が担当いたします。ぜひ、ご参加ください。

第10回 CCMオープンセミナー（9/2）

<http://www.atmarkccm.com/event/7860>

■日時 9月2日（火） 13時30分～17時（13時受付開始）

■テーマ コンタクトセンターで需要が増え続ける“メール対応”
～文章診断のポイントと対応者養成法～

■プログラム概要

1. メール対応の特徴とその需要
2. 文章力のポイント
3. 評価ポイントとトレーニング手法<ワークを含む>

■参加費 一般 15,000円（消費税込み）

コンタクトセンター・マネジメント年間購読企業

または、CCM主催研究会会員企業 12,000円（消費税込み）

■会場 神田

第11回 CCMオープンセミナー（9/18）

<http://www.atmarkccm.com/event/7868>

■日時 9月18日（木） 13時30分～17時（13時受付開始）

■テーマ コンタクトセンターにおけるコスト削減プロセスを習得する

■プログラム概要

1. コスト削減エリア特定のステップ
2. 改善施策決定のプロセス

ケーススタディを使い、演習を通じてプロセス・手法を習得する内容です。

■講師

株式会社ハッピーハート パートナーコンサルタント 牧野聡 氏

■参加費 一般 15,000円（消費税込み）

コンタクトセンター・マネジメント年間購読企業

または、CCM主催研究会会員企業 12,000円（消費税込み）

■会場 神田

■お問い合わせ先

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

Eメール：contact@ccm-soken.com

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

2. ビジネスマナーおさらい帳13 【メール対応の基本4】

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

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。

第十三回は、「メール対応の基本」 4

今回も、「電子」メール独特のルールです。

3) 引用

電子メールでのやり取りでは、「引用」という手法が可能です。

引用とは、前のメールの内容に引用符 (> など) をつけて複写し、
その後に返事や、関連した話を記述することです。

「この間のメールの件で…」といったあいまいな表現では、どのメールの何の件か
混乱してしまいそうなおときには有効な方法です。

通常、受信したメールに対して「返信」の処理を選択すれば、
自動的に受信済みの文章に引用符「>」のついた返信メールが用意されます。

しかし、全文を最後に付記して送ることが常識というわけではありません。
無意味な引用は、いたずらにメールの容量を大きくするだけで、意味がないことも
多いものです。

メールのやりとりは簡潔性が重要であることは忘れないでください。

文末ではなく本文中に、元メールの文章の一部を再掲載する方法も使われます。

ビジネスでは、正式感が下がるため嫌う方がいますので、気を付けましょう。

よく「以下、引用にて失礼いたします」など、一言断ってから引用する方がいます。
よい方法ですね。

このとき、「インラインにて失礼いたします」という言葉をみかけることがあります。
送信相手が「インライン」＝「引用」とわかる方かどうかには配慮が必要です。

引用は多用しすぎると自分が何を主張したいのか伝えにくくなってしまいます。

一度お互いに目を通した内容を繰り返し読ませる手法ですので、必要性を
よく考えて、効果的に使いましょう。

4) メーリングリスト

メーリングリストも電子メールだからこそ使える機能です。

特定の宛先にメールを送ると、あらかじめ登録しておいた人全員に送信される
しくみのことです。

社内でも、社外の顧客でも、仲間同士でも、設定すれば一斉同報できます。

メーリングリストで受信したメールは、通常「返信」を選択すると、アドレス欄にメーリングリストのアドレスが入ります。

つまり、登録されているメンバー全員に返信が送られます。

特定の個人だけに受信メールを生かして返事を送りたい場合は、アドレスを選びなおすか、「転送」などの機能を使用します。

全員に対し返信する場合は、特定の個人に対する連絡、報告を避け、個人情報に配慮することを忘れずに、一斉同報のメリットを活かしましょう。

5) ウイルスに気を付ける

電子メールは、コンピューターウイルスの感染源になることが多い媒体です。ウイルスに感染すると、パソコン内のデータが消されたり、プログラムが正常に動かなくなったりと、復旧に多大な手間とコストがかかるトラブルになります。

知らないうちにウイルスメールが送信されて、自分が加害者になってしまう場合があります。

ウイルス対策は、対策ソフトやしゅくみだけに依存せず、常に高い意識を持ち、最新の情報取得を心がけましょう。

- ・知らない相手からのメールに注意し、添付ファイルは開かない
- ・不要なメールは、完全に削除する。
- ・プレビュー画面からも感染することがあることを認識しておく
- ・ウイルス対策ソフトは必ず導入しておく
- ・万が一を考え、データのバックアップは外部媒体にとる習慣をつける

いろいろありますが、気を付けて快適にメールを使いましょう。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q13

問題13

有給休暇でお休みしている社員宛てに電話が入りました。

「今日は休んでいる」ことを伝えるための、正しい表現はどれでしょう。

- (1) 担当の福岡はお休みをいただいております。
- (2) 本日、山口は休ませていただいております。
- (3) 今日、石川は休みです。
- (4) 恐縮ですが、秋田は休暇をとっております。

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

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 6 6

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

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。

コンピテンシー 2

コンピテンシーとは高業績者の行動特性です。
今回は、「行動特性」とはどのようなものを指すのか見ておきましょう。

人の行動の中で業績や成果を平均より高める要因になっている行動傾向は、
特定の職務ごとに決定されるものです。
ということは、どんな人がその職務で優秀な成績をあげているのかを特性的に
列挙してみればよいわけです。

特性とはどのようなものでしょう。
職務に必要な能力は、「知識」「スキル（技能や技術）」と「態度」に分類されます。
「特性」＝コンピテンシーは、この中の「態度項目」を指すものです。
職業能力という意味では、知識やスキルをコンピテンシーに含むという考え方も
ありますが、ここでは具体的に特性を挙げるため、切り離して考えてみます。

職務に必要なコンピテンシーを洗い出し、体系的に整理したものを、
コンピテンシーディクショナリーと呼びます。
コンサルティング機関が作成し提供しているものや、企業が独自にまとめたものが
あります。
このディクショナリーから、それぞれの職務のコンピテンシーモデルを作るわけです。

イメージしていただくために、コンピテンシー項目の例をご紹介します。
もちろん、別の項目もありますし、別の視点もあります。

- ・ 個人特性
 - イニシアティブ／対人インパクト／能動性／持続力／ストレス耐性／自律性
- ・ 意思決定力
 - 要点把握力／問題分析力／問題解決力／決断力
- ・ 業務管理力
 - 計画組織力／管理統制力
- ・ 対人影響力
 - リーダーシップ／説得・対話力／柔軟性／適応力／対人感受性

今回は、自分たちの職務のコンピテンシーをどのように決めていくべきかを考えましょう。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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

→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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2014.8.28 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 1 3 (4)

自社の人間の行動を、他社の方に説明するときは謙譲表現を使う必要があります。

「休む」に「お」をつけると、自社の人間への尊敬語に聞こえてしまいます。

(1) はよく耳にする表現ですが、違和感を持つ方もいますので、気を付けましょう。

(2) の「休ませていただく」という表現は△です。

言葉本来の意味からいけば、相手から許可を求めるように聞こえるため、休暇を自分が与えたわけでもないのにと、不自然な印象を受け取る方もいます。

「いただく」が一般化してきたため、すんなりと受け取ってくださる方もいるでしょう。

(3) はぞんざいな表現のためもちろんNGですね。

「休みをとっております」「本日は、シフトの休み(定休日)でございます」など、「いただく」に代わる表現を状況に応じて考えておきましょう。