

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。

今年は秋の訪れが早かったようです。

朝晩過ごしやすくなってとても助かります。

しばらく悩まされていた「50肩」が、かなり楽になりました。

半信半疑だった整形外科のリハビリに感謝中です。

週に1回か2回しか通えないにもかかわらず、ほぼ3か月で軽快しました。

リハビリ科のスタッフの方たちの知識と技術は未知の世界。

足の曲げ伸ばしをして肩が回るようになり、

腰の調整をしたら肩が回るようになり（ぜんぶ、それかい？）

専門家というのは、すごいものですねえ。

今、通院がとても楽しみです。次は膝だ！！

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コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内
3. ビジネスマナーおさらい帳14 【メール対応の基本5】
4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.67 コンピテンシー3

::*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::*::

「RIC コールセンターキャンパス・実践研修講座 2014」

Y's ラーニング担当講座のご案内です。

◆気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

(11月14日東京)

メールや SNS などによる文章対応は、「気持ちの表現」が難しいものです。Web、メール、SNS と、文章コミュニケーションが肝となる顧客対応が増えるに従い、個々の「文章力育成」のニーズは高まっています。

本講座では、「メール対応」を練習の中心に据え、文章力の向上のためのヒントを伝授します。

特典として、「お一人一回添削」を提供しています。
本当にお得ですので、ぜひお越しくださいね。

詳細は、

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/696.html>

::*::~

1. CCMコンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内

::*::~

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
コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾10月開講講座のご案内です。
どちらも、15名限定だそうです。お早目に！！

1) 品質管理スペシャリスト養成講座 (全5回)

<http://www.atmarkccm.com/event/7941>

《対象》

- ・コンタクトセンターの、SVの方、QA (対応品質管理部門) 担当の方、マネージャーの方
- ・10月23日 (木) から、月1回の開催です。
- ・講師：有限会社 クォーターワン 代表取締役 窪田尚子 氏

2) クレーム対応スペシャリスト養成講座 (全5回)

<http://www.atmarkccm.com/event/7945>

《対象》

- ・SV、マネージャーなどクレームの二次対応者、または教育指導担当者
- ・10月15日 (水) から、月1回の開催です。
- ・講師：株式会社対応品質研究所 代表取締役 竹内幸子+クレーム対応研修チーム

★**★

3. ビジネスマナーおさらい帳 14 【メール対応の基本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。

第十四回は、「メール対応の基本」5

最後に、読みやすいメールの十か条をまとめました。

1. ネチケットに配慮し、ビジネスとしての形式が整っている。
ネットワークのエチケットをネチケットと呼びます。
ネットワーク独特のルールや考え方を理解し、さらにビジネスマナーにも
則ったメールの形式を整えましょう。
2. 敬語やビジネス用語に間違いがない。
書き言葉は話し言葉以上に間違いが目につきやすく、そのまま残ります。
不明点は調べる猶予のあるメールのメリットを活かし、
正しい言葉を使いましょう。
3. 日本語の文法、漢字変換、言葉の用法に間違いがない。
2と同様です。
その場でお互いに確かめあうことのできないメールでは、
誤解を生まないメッセージが重要です。
4. タイトルや出だしの結論が簡潔で意図がすぐに伝わる。
メールはなるべく1スクロール以内で要件を伝えたいものです。
結論を先に示すことや、簡潔に説明をするくせをつけましょう。
5. 事実と推測や意見が読みながらすぐに切り分けられる。
「～と思います」などの表現は、実は「話し癖」のことも多いもの。
事実なのか、推論なのかは明快に伝えなくてはなりません。
6. 一文一トピック
一つの文章には、一つの事実（トピック）
これを守ると、すっきりとわかりやすい文章が書けます。
7. 短かすぎない。長すぎない。
文章が短ければ必ずわかりやすいとは限りません。
主語が抜けていたり、説明を省略しすぎたりしている文章は誤解を招きます。
短すぎず、長すぎず、相手の理解しやすさを第一に組み立てましょう。
8. 読みやすさを配慮した行間、箇条書きが工夫されている。
メールは3～5行ごとに行間が空いていると読みやすくなります。

持っているものの何が業績に寄与しているかを正しく捉えることです。

2) パフォーマンスを定義する

高いパフォーマンスとはどのような状態がどのような期間続くことなのか、定義が必要です。

ある人が、たまたま高いパフォーマンスを出しただけで、それが継続しないものであったら、その人をハイパーフォーマーと位置づけることはできません。コンピテンシーを定める際には、特性を明らかにするだけではなく、パフォーマンス条件を定義しておく必要があります。

3) 科学的な分析も重視する

ハイパーフォーマーを特定しその特性を洗い出しても、それがその人だけに限られた特別な個性であっては、コンピテンシーとして活用できません。

対象者へのアンケートによる行動特性調査とその結果解析など、科学的な調査も採用すべきです。

多変量解析や、相関分析、クラスター分析と聞くと難しく複雑な作業のように感じますが、原理さえ認識すれば、あとはアプリケーションが実行してくれる時代です。

コンピテンシーがパフォーマンスにどのように影響しているか、数値化して検討ができるのは強みです。

4) コンピテンシーの変化を追う

コンピテンシーは固定化したものではなく、変化するものです。

環境や状況が変化すれば、それに応じてコンピテンシーも変化します。

業績を上げるという「責任」には違いありません。

しかし、同じ電話対応のコンピテンシーでも、例えば時間が経過して組織の規模が拡大すれば、求められるもの違ってくるといことです。

状況が変わったときには、これまでのコンピテンシーにとらわれることなく、新しい状況に適したものに目直し、常に実効性のある内容にする必要があります。

次回もコンピテンシーを考えます。

○。

「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。

○。
2014.9.22 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 1 4 (4)

(4) の「了承しました」は、何かを「承諾」したという意味です。
つまり、目上が目下に使うのが正しい使い方です。

(1) の 「了解しました」も賛否があります。ここでは「△」ですね。
「了解」に「しました」をつけることで丁寧語にはなりますが、「了解」という
言葉自体が敬意を含んでいないため、「いけない」という人もいます。
目上の方、お客様に対しては使用しない方が無難です。
気を付けてみてください。