

yyy 明日からきつと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆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。

台風一過、さわやかですが寒暖の差の大きい日々ですね。

先日の月蝕はご覧になりましたか？

我が家周辺は雲が厚く、ついに見えませんでした。

Facebook ではなくていぶん赤い月を拝見しました。

便利な世の中です。

そういえば、「中秋の名月」のことを「キュウシュウの名月」と言って失笑されているアナウンサーを見ました。

どんな漢字を想像していたのでしょうか。(まさか九州?)

いや、漢字を思い浮かべていなかったんでしょうね。

日本語って、漢字が浮かばないと意味がわからないことが多いです。

こちらは難しい世の中です。

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 15 【取引先・お客様対応】
- 4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6 8 コンピテンシー 4

::*::~

- 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。
15名限定だそうです。お早目に！！

・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 クウォーターワン 代表取締役 窪田尚子 氏

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

3. ビジネスマナーおさらい帳15 【取引先・お客様対応】

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

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。

第十五回は、「取引先・お客様対応」社外の方とのマナーを見直しましょう。

1. 来客への対応マナー

1) お客様にお会いしたら

会社には、さまざまな方がお見えになります。

セキュリティの関係上、執務室お客様が入る機会は減っていますが、

もし、社内にお客様が見えたらすぐに立ち上がりご挨拶しましょう。

廊下や受付スペースでは、必ず会釈や挨拶をしましょう。

今は、無人の受付も多いものです。

受付スペースでお客様にすれ違うことがあれば、すばやくお声かけしましょう。

相手がセールスだと分かっても、急にぞんざいな態度をとらないようにしましょう。

社外の方は当社のお客様になる可能性が常にあります。

また、悪い噂は広まりやすいものです。

相手が誰であれ気持ちの良い対応を心がけましょう。

2) 基本的な対応方法

・お約束がある場合

お約束内容をお聞きしたら、「少々お待ちください」とお断りし、名指し人に取り次ぎます。

受付スペースに椅子などがあれば、おすすめしましょう。

会議室や応接室がわかっている場合はお通しして、お待ちいただく場合もあります。

・お約束のない来社

名指し人の「在、不在」は答えずに、まず名指し人に確認しましょう。

ご用件を確認してから取り次ぐのもいい方法です。

飛び込みのセールスなどの理由で「会わない」という回答をもらった場合は、

「申し訳ありませんが、お約束の無い方とはお会いしないそうです」

と率直に回答しても良いでしょう。

また、「ただいま不在（会議中）です」「手が離せないそうです」など、

別の理由を挙げる断り方でも構いません。

穏便にお帰りいただく対応をしましょう。

・担当者が不在の場合

「近くに立ち寄ったので」など、お約束がないご来社では、名指し人があいにく

不在という場合もあります。

丁寧に不在をお詫びし、突然の来社を責めない対応をしましょう。

「申し訳ありません。あいにく〇〇は外出しております。戻りは 3 時の予定ですが、いかがいたしましょう」

など、不在の理由と戻りの予定時刻を伝え、相手にどうしたいかを委ねます。

次回は客先に伺った場合のマナーです。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 1 5

問題 1 5

「ございます」の正しい表現はどれでしょう。

- (1) 渋谷様でございますか？
- (2) 部長はスポーツ万能でございますね。
- (3) この先に公園がございます。
- (4) あちらのお席が空いております。

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 6 8 コンピテンシー 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かうと思っています。

コンピテンシー 4

コンピテンシーとは高業績者の行動特性です。

前回は、自分たちの職務でのコンピテンシーの決定方法をご案内しました。

コンピテンシーは、同業種には共通項が多いものです。

業界標準モデルがあれば、一から検討せずにカスタマイズすることで、

自社に適用することができます。

今回は、IT 人材向けに発表されている「i コンピテンシ・ディクショナリ」をご紹介します。

日本に必要とされる IT 人材像とその保有すべきスキルや、果たすべき役割を整理して、IPA（情報処理推進機構）は、2008年に

「共通キャリア・スキルフレームワーク」を公開しました。

これは、IT 人材共通の評価指標として IT 人材の育成を支援するものです。

しかし、近年の IT を取り巻くビジネス環境は、異なる業種・分野へとまたがる業際化が進んでいます。

そこで IPA では、ビジネス環境の様々な変化を踏まえ、整理しなおした「i コンピテンシ・ディクショナリ」を 2014 年 7 月に公開しました。

「i コンピテンシ・ディクショナリ」では、新時代のビジネスモデルに求められるタスクやスキル、役割分担例、職種が新たに追加されています。また、ITIL や PMBOK などといった IT 関連の 15 のプロセス体系、知識体系 (BOK) との参照性を確保し、大幅な拡充を図っています。

つまり、コンピテンシーモデルの項目が網羅されていて、企業は自社向けに取捨選択したり、参照したりすることができるということです。

IPA は、このように述べています。

『各企業が「i コンピテンシ・ディクショナリ」を活用し、自社の業務モデルに即した人材育成の仕組みを運用・展開する過程で、自社のビジネス目標達成に必要なタスクとスキルの整理・共有が進むことにより、個人のキャリアパスや目標が明確化され、モチベーションと能力の向上につながるものと考えています。』

ご興味のある方は、以下を参照ください。

IT 関連以外の企業でも、モデル構築のイメージが参考になります。

https://www.ipa.go.jp/jinzai/hrd/i_competency_dictionary/download.html

コンピテンシーは、人材育成の大きな「鍵」となるものです。

自社に適したコンピテンシー項目をぜひ検討して活用してください。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。
2014.10.15号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答15(3)

「ございます」は、「ある」の丁寧語です。
ただし、通常は自分のことや物に対して使います。
相手のことについて話すときは、『いらっしゃいます』を使うのが適切です。

敬語にはルールだけではなく、使用感や時代の傾向があります。
丁寧語なのだから、相手について用いても差し支えないようですが、
実際には不自然さや違和感が伴います。
使われる側の解釈にブレがあることも考えられますので、(1)や(2)の使い方は
しない方が無難です。

(4)は、「空いている」の「いる」を丁寧にするのですから、「空いております」と
直すべきです。