

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。

11月になりましたが、ちょっと10月の話題です。

10月は「神無月」といいますよね。

出雲大社に全国の神が集まるため、出雲以外には神がいなくなるからだそうです。

(諸説ありますが)

だから、出雲では「神在月」

今年は、12月2日・6日・8日に「神在祭」が行われます。

神々をお迎えする神事だそうです。

あれ？12月？そうです、旧暦ですもの。

実は諏訪大社の周辺も神在月だそうです。

「諏訪明神」の体が大きすぎるため、出雲に集まった神々が、

「出雲にわざわざ来なくて良い」と気遣ったとか。

「神渡し」は、出雲に神を送るための西風のことですが、

「御神渡し」は、訪湖の湖面の氷が、湖面上にせりあがることです。

関係あるのかな。神話っておもしろいですね。

ちなみに「神渡し」(みわたり)は諏訪のお酒です。

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オープンセミナー(12/3)開催のご案内
 3. ビジネスマナーおさらい帳16 【取引先・お客様対応2】
 4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.69 職場で役立つ？心理学
-

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

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。

詳細は、

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

::*::~

2. CCMオープンセミナー (12/3) 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。

12月は、私 浮島が担当いたします。ぜひ、ご参加ください。

第12回 CCMオープンセミナー (12/3)

■日時 12月3日(水) 13時30分～16時(13時受付開始)

■テーマ

電話対応、メール対応、対応履歴などコンタクトセンターで重要性を増す
“要約力”養成法

■プログラム

1. 第1部 コンタクトセンターにおける要約力の活用シーン
2. 第2部 トレーニングする側が知っておくべき要約の基礎
3. 第3部 体感したトレーニングをセンターに展開する

- 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 神田を予定しています。

詳細は、<http://www.atmarkccm.com/event/8140>

Y's ラーニングのサイトでもお問い合わせに対応いたします。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

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

3. ビジネスマナーおさらい帳16 【取引先・お客様対応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。

第十六回は、「取引先・お客様対応2」客先に伺ったときのマナーです。

取引先やお客様のところに訪問する際の基本的なマナーを考えましょう。

1 訪問前

1) 訪問の約束をする

ビジネス用件で誰かと会う場合、突然訪問することはありません。

電話で約束を取り付けるのがマナーです。

たとえ、親しい関係のお客様であっても、突然訪問するのはマナー違反です。

急遽訪問することになった場合、近くからでも一度電話を入れてから伺いましょう。

お会いしたときに、次回の打ち合わせが決まることもあります。

きちんと予定表に書き込み、失念しないよう気を付けます。

2) 訪問前の準備

取引先、お客様に訪問することになった場合、しっかりと事前準備をします。

・交通ルートと所要時間の確認

訪問先には約束の時間の10分前には到着したいものです。

都心部の電車では乗換えに思わぬ時間がかかることもあります。

バス路線や、自動車を使う場合は行き方の確認だけでなく渋滞状況なども

確認しておきます。

- ・訪問先の基本情報の確認
訪問する会社がどんな会社か、必要な情報は確認しておきます。
外にでてしまってから、連絡する必要があるときのため、担当者の名前や部署名、電話番号は控えておきましょう。
- ・話す内容と資料の準備
具体的にどのような話を、誰が中心となってするのかを確認しておきます。
打ち合わせの予定時間も考えに入れて組み立てておきましょう。
書類など必要な資料は、人数分きちんと揃えます。
- ・身だしなみと名刺
名刺は必要な枚数をしっかり用意しておきます。
名刺入れもお互いの視線に入るものです。
高価でなくても構いません、ビジネス感のあるケースを使いましょう。
身だしなみもきちんと点検してから出かけましょう。

次回はよいよ訪問です。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q16

問題16

動詞を修飾するための言葉「副詞」には「呼応」のルールがあります。
正しく副詞を使用していない表現はどれでしょう。
副詞は【】で示しています。

- (1) どんなことがあっても、【必ず】行きます。
- (2) 来週になっても【全然】大丈夫です。
- (3) 【まさか】あなたが犯人じゃないでしょうね。
- (4) 【例えば】これが逆の僕の立場だったら、どうしていたでしょうね。

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.69 職場で役立つ？心理学

★**★

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ましょうと思っています。

前回までの「コンピテンシー」はいかがでしたか。少し硬かったでしょうか。
人材育成には知識や経験が広範囲に求められます。大変ですよ。
今回からは、しばらく「楽しく学べるミニ知識」をご紹介します。

職場で役立つ？心理学1

経団連の「新卒採用（2014年入社）に関するアンケート調査結果」が9月に発表されました。

「企業が新入社員の選考にあたって、特に重視した点」は、以下の通り。

1位 コミュニケーション能力 2位 主体性 3位 チャレンジ精神

このあと、協調性、誠実性、責任感、論理性、潜在的可能性（ポテンシャル）、リーダーシップ、柔軟性、と続きます。

特に1位のコミュニケーション能力は82.8%の企業が重視したと答えています。

人間の気持ちの動きを知り、人間関係を円滑に維持することがいかに重要かわかりますね。

いろいろな人の心の動き方を見てみましょう。何かヒントになるとうれしいです。

・ローボール

お客様から絶対に無理な仕事を依頼されました。いや、ほんと、とても無理です。こんなとき、どちらの答えなら、お客様にご納得いただけるでしょうか。

A 分かりました。上司と相談して再度お答えに参ります。

B 申し訳ございません。当社の規定により、それは絶対に無理です。

正解はA。

「自分のために手間をかけさせた」と感じて悪い気がする人はいません。

かたくなに拒絶するより、一度は相手の話を受け取ります。

時間をおいて、「頑張って上司と相談したのですが、難しいらしいです。

申し訳ございません。ただし、こちらなら…」と、代替案を出します。

「一度考えてくれた」と思うと相手が承諾してくれる可能性が高くなります。

これを、「ローボールテクニック」といいます。

キャッチボールをしているときに、ふわりと低いボールが投げられたら、

「あ、取れそうだ」と思いますよね。

そう思った後に、かなり取りにくい高いボールが来ても、ついキャッチしようとしてしまうということです。

よくある家電量販店の広告のチラシ。

「新型テレビがなんと10,000円！！先着5台」

しかし店に行くと、すでに売り切れたと聞かされます。（5台ですからね）

店員はすすめます。

「チラシのテレビは売り切れましたが、こちらの3万円のものはいかがでしょうか。

こちらの方が、機能もよく、大きさも少し大きいです。これ、お買い得ですよ」

つい、買ってしまったりしませんか。

人は、よい条件を示されると、それを得た状況をつい想像してしまいます。
「こちらの部屋にもテレビがあれば便利」「この機種ならBSも見られる」など
最初のチラシで膨らんだイメージをあきらめることができなくなっているのです。
ですから、そこに、新しく条件が追加されても、イメージ達成のために、
ついOKしてしまうのです。

話をまとめるときも原則は同じ。
どうしても無理な話であっても、一度は引き下がり、あとから代替案を提示します。
「できないとわかっているのに一度引き下がる」のですから、
嘘をついているといえ、確かにそうなんです。
でも、このワンクッションで人間関係が円滑に進むうえに、Win-Winの
関係ができるなら、ま、使いようなのではないでしょうか。

いかがでしょうか。

○。

「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。

○。
2014.11.4号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答16(2)

「全然」は、「～ない」や否定を意味する動詞と呼応する副詞です。
よく、この例のような使い方をしてしまいますので、気を付けましょう。
副詞の慣用表現に正しく従うと、正式な文章としてビジネス感がアップします。

- (1) 「必ず」は、断定（～だ／～する）と呼応する副詞です。
- (3) 「まさか」は、「～ないだろう」など否定推量の助動詞と呼応します。
- (4) 「例えば」は、仮定や理由を表す助詞と呼応する副詞です。
「～たら／～ば／～なら」とつながります。