

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。

寒くなったり、緩んだり、毎日天候には翻弄されています。

皆さんのお住まいのところはいかがですか。

節分に、「恵方巻ロールケーキ」を見かけました。ケーキ！？

節分に恵方巻をいただく習慣のなかった我が家では、十数年前までは、

見たことも聞いたこともなかった「恵方巻」も、

すっかり全国的なイベントと化しましたねえ。

これも商魂のなせるワザでしょうか。

さあ、週末は次のイベント、「バレンタイン」だ！

最近は、「義理チョコ」どころか「義務チョコ」もあるそうですが、

皆さまはいかが？

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

【本号の内容】

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内
  2. ビジネスマナーおさらい帳 19 【取引先・お客様対応 5】
  3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 7 2 職場で役立つ？心理学 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 2015」

Y's ラーニング担当講座は、いよいよ来週 2 月 18 日です。

まだ、お申込みは間に合います。ぜひお越しください。

◆気持ちを伝える文章構成～メール対応講座（2 月 18 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、ぜひご参加、ご検討ください。

詳細は、

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

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

## 2. ビジネスマナーおさらい帳 19 【取引先・お客様対応 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。

第十九回は、「取引先・お客様対応 5」紹介のマナーです。  
取引先との名刺交換や上司の紹介マナーを確認しましょう。

### 3 紹介のマナー

#### 1) 名刺交換

名刺交換は初対面の相手とはじめに行う挨拶です。  
名刺交換は挨拶の一部ですが、自分を覚えてもらうことも目的です。  
儀礼的なやりとりに終始せず、印象に残るよう工夫しましょう。

#### 2) 名刺交換のルール

名刺交換は、自分の名前を名乗りながら渡します。  
名刺交換は挨拶です。無言の挨拶ではいけません。  
必ず、「〇〇社の××と申します。よろしく願いいたします」など、  
名乗りとともに名刺を渡し、受け取ります。

#### 3) 名刺交換のマナー

お互いに初対面の場合、当然双方が名刺を差し出します。

名刺交換では、先に差し出すほうが相手に対してより深い敬意を示します。

つまり、先に受取るほうがお客様ということです。

双方が名刺を持っている場合、先に受取る人は自分の名刺を手を持っているため、片手でしか受取れませんが、後から貰う人は両手で名刺を受取ることができます。後から受取るほうが相手の名刺を大切に受取ることができるということです。

ただし、あまり厳格に守ることではありません。

相手もこちらに敬意を持ってくださっていますので、相手が先に差し出すことは十分考えられます。また、高い役職の方でも、「自分から差し出したい」という主義や気持ちを持っている方もいます。柔軟に対応しましょう。

相手が特別重要なお客様であるような場合は、上手にこちら側が先に差し出すようにしましょう。

#### 4) いただいた名刺の扱い方

名刺を受取ったら、一読してまずは読み方などを確認します。

「失礼ですが、お名前はどのようにお読みすればよろしいのでしょうか？」

などと読み方などを確認するのはマナー違反ではありません。

むしろ名刺をいただいているにも関わらず、間違えてお名前を呼んでは失礼です。

受取った名刺は名刺入れにすぐにしまうこともあります。

会議室や応接室でそのまま打ち合わせに臨む場合は、相手の名前や肩書きなどを間違えないように、テーブルの上に並べてもかまいません。

自分の名刺入れをテーブルの上に置き、その上に名刺を置くのがマナーです。

複数の方と名刺交換をした場合は、通常最も上席の方を名刺入れの上に置きます。

#### 5) 人物紹介のマナー

初対面の人同士を引き合わせる場合、まず自分の身内を相手に紹介します。

その後、相手方を身内に紹介していきます。

「敬意を示すべき人に先に紹介する」という考え方です。

紹介時の敬語は、謙譲語と尊敬語をきちんと使い分けましょう。

・身内を相手に紹介する場合

「ご紹介いたします。私の上司で営業部長の金沢でございます。」

・相手を身内に紹介する場合

「部長、こちらが、〇〇株式会社の石川様です。」

今回は面談、打ち合わせのマナーです。

### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 1 9

#### 問題 1 9

「～あげます」を正しく使用しているのはどれでしょう。

- (1) 宿題についてはお子様にも説明してあげてください。
- (2) 降りる方のために出口を空けてあげてください。
- (3) 私が渡して差しあげます
- (4) さっと水に通してざるにあけてあげます。

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

### 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 7 2 職場で役立つ？心理学 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きこうと思っています。

「楽しく学べるミニ知識」職場で役立つ？心理学 4

今回は「アンダードッグ効果」です。

聞きなれない言葉でしょうか？

人は弱い立場にある人や不利な状況に追い込まれている人を見ると、つい、その人を応援したくなる心理状態になることがあります。  
その人が一生懸命に努力する姿を見れば、その思いはいつそう強くなります。  
これが「アンダードッグ効果」です。アンダードッグとは「負け犬」のこと。  
日本語では「判官びいき」などともいいますね。

マラソンや駅伝で最後のランナーがやっとのことでゴールへ戻ってくる姿を見ると思わず、「頑張れ！あと、もう少し！」と声援を送ります。  
選挙で劣勢だと伝えられると、同情票が集まるなどということもこの効果です。

「アンダードッグ効果」は、「不利な状況にあるものに手を差し伸べたくなる」という人の心理なのです。

日本は、他の国に比べてこの「情に流される」行為が顕著です。  
選挙の立候補者が、マスコミにどんなに安全圏と書かれても強気の発言をしないのは、この効果を恐れるためだそうですよ。

営業マンが、「履きこんだ靴とくたびれたスーツ」で客先に伺う。  
かけた電話が一度で繋がった方より、何度もかけた方により一層感謝される。

こんなのもアンダードッグ効果です。

スマートに効率よく決めるだけが好印象ではないということですね。

頑張っ準備したプロセスをお客さまに見せる、不器用だけど頑張っている印象を与えるなどという行為が効果的な場合があるということです。

○。

「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](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。

○。

2015.2.12 号

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

##### 解答 19 (3)

「あげる」は本来、自分が他人に何かをするときに使う謙譲語です。それが今は「空けてあげてください」のように相手のことにも使われています。これは、「空けてやって」という普段使いのことばを、言い換える適当な敬語がないためだと言われています。

丁寧語として定着してきたので、実は使っても構わないという意見が多数です。ただし、本来の謙譲語としての使い方は忘れないでください。

むやみに丁寧にではなく、「ご説明ください」「出口をお空けください」

「ざるにあけましょう」で十分だということも知っておいてほしいものです。