



皆さん、「カラダの学校」をご存じですか。  
いえ、先にお聞きしましょう、皆さん肩凝ってませんか？

私も研修の中で姿勢のお話やディスプレイの眼精疲労のお話をしていますが、女性陣のみならず、男性陣にも肩こり、腰痛、頭痛で悩んでいる方が多いことにいつもびっくりします。

そこで、先日知り合った「カラダの学校」の先生をご紹介します。  
デスクワーク、コールワークの仕事の能率アップに大きくかかわるカラダの歪み。自分の状態、知りたくありませんか。

無理なく、つらくない方法で歪みを直すと、集中力が違いますよ（きっと！）  
やってもらうのではなく、自分で簡単に、いつでも、どこでも出来るとしたらいいですね。

そんな方法があるの？と思われませんか。それがあつたんです。  
私もやっただいてビックリしました。  
トライアルもあるし、会社内に分校を作ったださることもできるらしいです。  
（って、来てくださるという意味ですが）

気になる方は、以下にアクセスしてみてください！

<http://kubire.biz/leaflet.pdf>

今ならこちらに書いてある体験トライアルが、さらにお得に受けられるようです。  
ぜひお問い合わせしてみてください。

**Mail to:officebodycare1@gmail.com**

<カラダの学校 代表 久保佳弘さん>

女性の体型を変えることにも、かなりの実績をお持ちです。  
女性は体型が変わるだけでモチベーションが大きくアップしますよね。

★\*\*★

2. ビジネスマナーおさらい帳20 【取引先・お客様対応6】

★\*\*★

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。

第二十回は、「取引先・お客様対応6」紹介のマナーです。  
面談や打ち合わせの注意事項を確認しましょう。

#### 4 面談・打ち合わせのマナー

##### 1) 雑談も打ち合わせのうち

具体的に面談に入る前に、軽い雑談などを交えた会話を取り交わされます。  
お互いに気分がリラックスし、初対面でも緊張がほぐれます。  
雑談のコミュニケーションも積極活用しましょう。  
もちろん緊急な用件の場合などは「さっそくですが、」と話に入ります。  
クレーム対応での訪問時など、雑談は禁物ですから臨機応変に対応しましょう。

##### 2) 自己判断は禁物

自分の裁量を超えた判断はせずに保留にしましょう。安請け合いは禁物です。  
たとえ昨日入社の新入りの発言でも、打ち合わせの場での発言は「会社の発言」です。  
単に自分の意見、見解、感想でした、などという言い訳は通用しません。  
公式の場での発言は、「会社の発言」として相手が受け取ると考えましょう。  
自分に与えられた裁量、責任範囲をしっかりとわきまえ、不用意な発言はせずに  
判断できないときは正直に言って持ち帰りましょう。

##### 3) 自社・他社の陰口は言わない

雑談は大事ですが、悪口は禁物です。  
「うちの社長はちょっと頭が固くて…」などの発言は、品位を疑われるだけです。  
冗談のつもりでも、相手がどのように解釈するかは保証の限りではありません。  
当然ですが、同業他社、ライバル会社の悪口もマナー違反です。  
例え、事実であっても伝え方によっては他社よりも自社を下げることになります。  
「A社さんは個人情報漏えい事故もあったばかりですよ、大丈夫なんですかね」  
など、自社の品位を下げる発言を控え、伝え方には十分気を配りましょう。

次回は取引先・お客様対応の最終回、「辞去とその後」です。

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q20

##### 問題20

「お」と「ご」を誤って使用しているのはどれでしょう。

- (1) お住いのご住所をお聞かせいただけますでしょうか。
- (2) 明日にはお返事いたします。
- (3) いまお契約いただくと、10%の割引がございます。

(4) 私からお電話にてご連絡さしあげます。

★\*\*★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 7 3 職場で役立つ？心理学 5

★\*\*★

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 5

今回は「カタルシス効果」です。

3月は別れと出会いの季節ですね。不安と期待の季節だともいえます。  
その「不安」にまつわる心理のお話をしましょう。

人は、心の内にあるさまざまな不安や苦悩、怒りなどの感情は言葉にすると、  
苦痛が解消され、安堵感や安定感を得ることができます。  
これをカタルシス効果と呼びます。「心の浄化作用」ともいうそうです。

私たち日本人はどちらかというと、本音と建前の裏表を持っています。  
多くの方は自分の気持ちを押しさえ、人間関係を保とうとします。  
そのような状態を続けていると、時として、気持ちの奥深くには  
泥のように吐き出したいものが溜まってくるのです。

溜まってくるのは、他人には言いたくないような、コンプレックスや悩み、  
怒り、我慢、不安、不満などの負の感情です。  
吐き出せなかったストレスは心や体に悪い影響をおよぼします。

ストレスの吐き出し方は人それぞれです。  
運動、ゲーム、好きなこと、趣味、飲み会、電話やメールの会話などでしょうか。

カウンセラーやコーチングでは「傾聴」を大切にしますね。  
カウンセラーもコーチもプライベートや仕事にアドバイスをすることが仕事では  
ありません。ひたすらクライアントの話を聞ききます。  
これがカウンセリングやコーチングでは最も有効な態度だそうです。  
聞いてもらうだけで、スッキリした気分になり安心した気持ちになります。  
家族や友人と会話するだけでも、こんなことがありますよね。  
思い切り泣いたときなどにも感じることはありませんか？  
「吐き出す」ことは大切な発散なのですね。

「カタルシス効果」には、もう一つ意味があります。  
このネガティブな感情を吐き出させてくれた人に、人は好意を持つというものです。  
別な応用が利きそうですね。

○。

「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。

○。

2015.3.19号

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答 20 (3)

原則は、「お住まい」などの訓読みには「お」、「ご住所」など音読みには「ご」を  
つけます。

例外として、「お返事」「ご返事」のように時代とともに併用されるようになった  
言葉があります（本来は「ご返事」）。

「ウイスキー」などの外来語や、「雨」などの自然現象、「私のお考え」など自分の  
ことには「お」も「ご」もつけません。

ただし、自分のことでも「お電話にてご連絡さしあげます」のように、  
相手側を立てる謙譲表現の場合には、「お」や「ご」をつけるのが正解です。

外来語も日本語として定着すると「お」がつきます。例)「おトイレ」

「お」や「ご」はルールよりも慣例が大事だということですね。