

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/>

yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

6月です。梅雨ですね。

最近、「梅雨」の雨の降り方が変わってきたそうです。

しとしとと一日中振っていることより、気まぐれな雨が多いです。

集中豪雨も多く、心配ですね。

この季節の予報が一番当たりにくく、気象予報士泣かせだそうです。

(この情報、石原良純さんが言っていました)

朝は晴れていても、お出かけには雨への備えをお忘れなく。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

【本号の内容】

1. 原稿掲載のご案内

2. ビジネスマナーおさらい帳 2 2 【上座と下座】

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

---

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::

1. 原稿掲載のご案内

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::~

原稿掲載のご案内です。

月刊コンピューターテレフォニーに「SV/リーダーのマストスキル」

『コミュニケーションの教科書』を連載しています。

SV/リーダーが遭遇するさまざまなコミュニケーションのシーンに対する人間関係の取り方をわかりやすくご説明します。

「月刊コンピューターテレフォニー」は、今や企業戦略の柱となりつつある CRM の実践、コールセンター構築・運営のための専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから

<http://ct.callcenter-japan.com/>

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

## 2. ビジネスマナーおさらい帳22 【上座と下座】

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

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22回は、「上座と下座」です。

室内や車内における席次や席順を示すことで、私たちは目上の方や年長者に対して敬意を伝えます。また、来客に対するおもてなしの気持ちを示すこともできます。

目上の方やお客様にはできるだけ良い席についていただきます。

良い席＝「上座」(＝かみざ)です。

どのような「席」を上座とするのか、その意味とともに理解しておきましょう。

### 1. 会議室の席

会議室における席次の原則は、以下の通りです。

1) 入り口から最も遠い場所が最も上座＝議長席

2) 入り口から遠い順に下座となるため、出入り口から最も近い場所が最も下座

### 2. 応接室の席

ビジネスの話し合いや取引の場には、会議室ではありません。

どこであろうと、基本は、出入り口から最も遠い席が最も上座です。

これは会議室と一緒にです。

ただし、応接室、応接間、レストランの個室などの場合には例外があります。

#### 1) 長椅子と一人掛け椅子

長椅子は、一人掛け椅子より格上です。

出入り口から遠い位置に一人掛け椅子があり、出入り口から近い位置に長椅子が置かれている場合などには気を付けましょう。上座は長椅子です。

#### 2) 置物、窓、庭

見事な置物や掛け軸がある。立派な花を活けた床の間がある。景観の良い窓がある。

このような場合、それらが良く見える席が上座です。

例外がある場合、

相手が勧める席＞例外に該当する席＞原則通りの席という優先順位です。

取引先に応接室に案内されたときには、まずは勧められた席に座りましょう。

逆に言えば、お客様をご案内するときは、戸惑わせないように席をはっきりと示してお勧めしましょう。

### 3. 乗り物の席

乗り物にも上座、下座はあります。

上司や取引先の方と一緒に電車や列車に乗ることになったら、確認しておきましょう。

乗り物は、より応用力が必要です。

#### 1) 特急列車、新幹線

進行方向に向いた席の窓側が上座です。次はその通路側です。

席を向かい合って作るような場合には、気を付けましょう。

#### 2) 寝台列車

二段ベッドの上が下座、下が上座です。

揺れたとき安全であること、トイレなどに立ちやすいことからでしょう。

#### 3) 飛行機

2人席では、窓側が上座です。ただし、窓側に座ると通路に出にくいいため、相手が通路側を希望することもあります。座る前に確認しましょう。

同じ理由から3人席は通路側が上座です。

#### 4) タクシー

運転手の真後ろが一番の上座、次いで後部シートの反対側のドア寄りです。

後部シート中央は窮屈なうえ、揺れに対処しづらいため下座です。

また、タクシーの場合、助手席に座った人は、道案内や支払担当です。

安全性という観点からも、助手席が一番下座の扱いです。

#### 5) 乗用車

自家用車で休日にお客様をゴルフにお連れする.. といったシーンでは、一転して上座は助手席です。見晴しもよいし、会話しやすいからです。

乗り物は、本人の好みや体調などにより「上座」の位置が変わることがあります。臨機応変に対処しましょう。

### 4. エレベーター

エレベーターでは入り口から遠い中央の奥が上座。入り口から近い方が下座です。

操作盤の前が最も下座ですね。

## 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q22

### 問題22

同僚に何かを依頼するときの適切な言い方はどれでしょう。

- (1) ○○さんには、この仕事をさせていただきます。
- (2) ○○さん、これお願いします。
- (3) ○○さん、それ取ってもらっていいですか。
- (4) ○○さん、その資料のコピーをとらせていただけますか。

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

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

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

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7

今回は「ザイアンスの法則」です。  
アメリカの心理学者ロバート・ザイアンスが発表したため、この名があります。  
「単純接触の原理（効果）」ともいいます。  
人は、接する回数が増えるほど好意度や印象が高まるという心理のことです。

人間は知らない人には攻撃的で冷淡な態度をとります。  
しかし、会えば会うほど好意を持つようになっていきます。  
特に、相手の人間的な側面を知ると、より好意を持つようになるそうです。

よく会う人や、何度も聞いている音楽を好きになるのは、見たり聞いたりすることで作られる潜在記憶が、誤ってインプットされてしまうからなのだそうです。  
もちろん、人や音楽だけでなく、図形や、漢字、衣服、味やにおいなど、いろいろなものに対してこの現象は起こります。

ザイアンスの法則は、「広告」にも活用されていますね。  
テレビCMでは、同じ内容が繰り返し放映されます。  
この原理の効果を狙っているということです。  
CMでの露出が多いほど単純接触効果が起き、よい商品だと思ったり欲しくなったりするのだそうです。お気をつけて。

ただし、悪い印象のものを何度も繰り返し見ても好きにはなりません。  
併せてお気をつけて。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2015.6.19 号

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

##### 解答 2 2 (4)

- (1) 自分が責任者でない場合、自分が決定権を持っているような表現は避けましょう。
- (2) 何の前置きもなく、このような表現で依頼することは問題です。もちろん、人間関係があれば、この表現で十分な場合もあります。
- (3) 基本的に「～でもいい(ですか)」は、自分のすることについて、相手の許可を求める言い方です。人に使用すると、まわりくどい印象になりますね。
- (4) 「～させていただく」という表現は、自分側が行うことを、「相手側又は第三者の許可を受けて行い」「そのことで恩恵を受けるという事実や気持ちのある」場合に使われます。

この条件をどの程度満たすかによって適切な場合と、適切とは言えない場合があります。この(4)は条件を満たしていますね。