

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。

ことさら暑い今年の夏、熱中症、夏風邪どちらも大丈夫ですか。

今年の高校野球は、ベスト8、ベスト4の関東、東北率の高さにびっくりしました。

東京はベスト4に西も東も残っていたのですから本当にうれしかったです。

生まれは神奈川、中学、高校は埼玉、現在は東京住まいの私。

どこが勝っても喜ぶことができます。こうもりみたいです...

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 原稿掲載のご案内
2. ビジネスマナーおさらい帳24 【迷う敬称】
3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.77 職場で役立つ？心理学9

::*::

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 24 【迷う敬称】

★**★

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24回は、「迷う敬称」です。

敬称は一つではありません。
クレーム対応研修などでは、「弊社」と「当社」、「私ども」は、どれを使うべき
でしょうという質問をよく受けます。
実際には厳密な決まりがあるわけではありません。
使い分けに迷いがちな敬称と考え方を確認して、適切な呼称を選択しましょう。

1. 自社の呼称 「当社」「弊社」「小社」「私ども」

「弊社」は間違いのない謙譲表現です。基本的には一番無難です。
正式な文書には「弊社」が使用されます。
ただし、表現として「堅苦しい」印象があります。
お詫びのシーンや親しい関係の方との会話のシーンでは、「私ども」などの
柔らかい表現も使用可能です。

「当社」は、語源から言えば「当該会社」ですので、謙譲表現は含まれていません。
「我が社」や「うちの会社」と同義ですが、ビジネス用語としては使用可能です。
相手と対等な場合、自社の姿勢を強く表現したい場合など、使用して構いません。

「小社」は相手の会社より、自分の会社の方が小さいですよという意味が転じた
謙譲表現です。実際の規模をいちいち考える必要はありませんが、資本金などが
大きな会社が使うと「嫌味」になる場合がありますので、気を付けましょう。

2. 相手の会社の呼称 「貴社」「御社」「その他」

よく、「貴社は文章中で使う」「御社は主に口語として用いる」と言われます。
厳密な決まりではなく、一般的な慣習ですね。
「貴社」は、「帰社」や「記者」「汽車」と同音異義語が多いため、聞き違えを
避けるためには、「御社」が無難だということです。

手紙やメールでも、「御社」に不都合はないのですが、一般的に、ひな型では「貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます」など、「貴社」が定型文として使われています。

「会社以外」の団体の呼称も使い分けましょう。正しく呼ばれるとうれしいですよ。

省庁：「御省・貴省」「御庁・貴庁」

学校：「御校・貴校」「貴学・貴大学」

お店：「御店・貴店」

社団法人や協会：「貴法人」「貴会」「御協会」「貴団体」など

正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q24

問題24

「わざわざ」と「せっかく」、使い方で迷うことはありませんか。

「わざわざ」と「せっかく」を誤って使用しているのはどれでしょう。

- (1) せっかく東京に来たのですから、スカイツリーに行ってみましょう。
- (2) わざわざ連絡をいただくからには、何か理由があるのですね。
- (3) せっかくお電話いただいたのに、留守にして申し訳ございませんでした。
- (4) 雨の中、わざわざお越しいただき恐縮です。

★**★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.77 職場で役立つ？心理学9

★**★

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。

「楽しく学べるミニ知識」職場で役立つ？心理学9

今回は「内発的動機付け」と「外発的動機付け」です。

内発的動機付けとは、その活動がしたいからするという動機付けのことです。

たとえば、一銭の得にもならなくても、好きな趣味は続けますよね。

これが、内発的動機付けによる活動です。

外発的動機づけとは、それ自体を楽しむのではなく、何かのために活動することです。

好きで本を読む行為は内発的動機付けですが、夏休みの宿題の読書感想文のために本を読むのは、外発的動機付けです。

外発的動機付けは、一時的に有効ですが継続しにくいという特徴があります。心からやりたいと思っていないわけではないので、飽きちゃうんですね。インセンティブの効果が長続きしないのは、インセンティブが「外発的動機付け」だからです。当然だったんです。

外発的動機付けにより、物事を長続きさせるためには、小さな目標を次々とクリアすることが大切です。商品のサイクルやキャンペーンなどが短期間であることも、この原理ですね。

だからといって、「内発的動機付け」はよいもので、「外発的動機付け」はお勧めできないものというわけではありません。私たちは仕事や家事などに、常に「内発的動機付け」が持てるとは限りません。「外発的動機付け」も工夫次第ということです。

○。

「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

→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。

○。
2015.8.21 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 24 (4)

「せっかく」「わざわざ」は、意図的にあえて何かをするという意味では共通しています。ただし、以下の違いもあります。

せっかく：滅多に得られない、恵まれた状況を大切に思う気持ちを表す。

わざわざ：しなくてもよいことをことさらする。故意に行う。

(4) は意味が二通りに感じられます。

「わざわざ」を使うことにより、「こんな雨の中、来なくてもいいのに..」

とも、解釈されかねないため、使わない方が無難なのですね。