

yyy 明日からきつと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆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。

天候不順はありますが、すっかり秋めいてきました。

涼しくなると、睡眠がとりやすくなって助かります。

日本人女性の平均睡眠時間は世界的にみてたいへん短いそうですね。

フルタイムで働いた後に家事の負担もかかって、自分の睡眠時間を

削っているのではないかと、多くの健康機関が分析しています。

睡眠は、6時間は確保すべきだそうですよ。

もちろん、女性も男性も。

家事の負担もないのに、勝手に早起きしている私の場合は、

「ただのおばあちゃん化」でしょうか...

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 25 【飲み会と接待】
 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 78 職場で役立つ？心理学10
-

::*::

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」

今年もこの季節が来ました。Y's ラーニング担当講座をご案内します。

詳細はこちらからご確認ください。

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/practice/>

◆気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

【11月10日（火）10：00～17：00】

本講座は、「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。

文章で伝えるのが難しいとされる「気持ちの表現」も演習形式で身に付けます。

【特典】文章添削指導（事後1回）

「お一人一回文章添削」の特典は、とてもお得です。ぜひお越しください。

◆できるSVの条件!チームマネジメント講座 【Renewal】

【11月13日（金）10：00～17：00】

SVの「人材育成」「要員管理」にまつわる知識とノウハウを学びます。

リーダーシップは資質ではありません。鍛えれば身につくものです。

ディスカッションベースの研修で、組織をリードする力を磨きます。

【特典】行動診断簡易シート アサーションチェックシート

内容をリニューアルし、より「人・コミュニケーション」に特化しました。

「組織は人」です。ぜひ、一緒に考えましょう。

★**★

2. ビジネスマナーおさらい帳25 【飲み会と接待】

★**★

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25回からは、何回か「飲み会と接待」について考えましょう。

酒席のマナーは、なかなか難しいものです。

「お客様をご招待して、こちらが支払をする」いわゆる接待は酒席となることが多いものです。

また、接待以外にも、社内外の上司、同僚、他者の友人からの誘いなどは、公私の区別に迷うときもあります。

お付き合いすべきかどうか、お誘いすべきかどうか、迷うことがありますよね。

「飲みニケーション」などという言葉もあります。

人間関係作りには、時間外の行動が必要になることもあるでしょう。

無理のない範囲で快くおつきあいしましょう。

もちろん「必ずおつきあいしなくてはならない」などというルールはありません。

ただし、ビジネス上の付き合いの関係者と「飲み」に行くことになったら、

やはり「ビジネスマナー」を意識して守りましょう。

1. 「飲み会」の席の基本的なマナー

- ・「乾杯」は基本的には皆と同じものを飲みます。

最初から、様々な注文をすると配膳に時間がかかってしまうからです。

- ・積極的に話題づくり、雰囲気づくりを心掛けましょう。
- ・主催者でなくても、食事や飲み物が全員にいきわたっているか目を配りましょう。
- ・お酌が必要な飲み物の場合、(日本酒や瓶ビールなど)は、周囲の人の杯(さかずき)やコップの中身に目配りしましょう。
- ・「酒席」といっても、お酒の飲めない方に無理強い禁止です。
- ・飲めなくても、「乾杯」は形式的に口をつけましょう。
- ・上司のお酌には快く「ありがとうございます。いただきます」とお礼します。飲まなくとも、飲みものを変更していても、お受けしましょう。飲み干す必要はありません。敬意が示せばよいのです。

2. マナー違反となる行為

- ・直前でのキャンセルは論外、禁止です。どうしても業務や交通の都合などが発生した場合は、幹事にきちんと連絡し、会費などに配慮を示しましょう。
- ・「無礼講」を真にうけないようにしましょう。「親しき中にも礼儀あり」は基本です。
- ・飲酒量、飲酒スピードは自身の限界を超えないように気を付けましょう。特に、上司や他社の方がいる場合、悪酔いして迷惑をかけないようにセーブします。
- ・雰囲気を壊す会話(愚痴、悪口、後輩への説教、上司への失礼な意見など)をしないようにしましょう。ビジネス上の飲み会は「何もかも本音を出す場」「ストレス発散の場」ではないと心得ましょう。例え、「同期会」のような気づかいのいらぬ立場同士でも同様です。
- ・当然ですが、翌日に響くような飲み方をしてはいけません。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q25

問題25

今回は、「正しい日本語」を考えましょう。

使うとき迷いがちな「まぎらわしい表現」、正しいのはどちらでしょう。

- (1) その発言は、まさに的を(A射て B得て) いますね。
- (2) どうか、汚名を(A返上させて B挽回させて) ください。

- (3) その説明には、(A頭を B首を) かしげざるを得ません。
(4) どうにも (A煮詰まって B行き詰って) しまい、うまくいきません。

★**★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.7 8 職場で役立つ？心理学10

★**★

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10

今回は「アンカリング」です。

「アンカリング」は、「無意識の心理的前提」の一つです。
人は「無意識」のうちに、何かにとらわれていることがあります。
これもその一つです。

アンカリングでよく知られている実験にこんなものがあります。

Aグループには、

- 1) 日本のコンビニエンスストアの数は5万より多いか少ないか
 - 2) では、コンビニエンスストアは実際には何店あると思うか
- という質問をします。

Bグループには、

- 1) 日本のコンビニエンスストアの数は20万より多いか少ないか
 - 2) では、コンビニエンスストアは実際には何店あると思うか
- と聞きます。

さて、A、Bそれぞれのグループの「2」の答えはどうなるでしょう。
実は、Aグループは5万店前後、Bグループは20万店前後に答えが集中します。
最初の質問の数字が「アンカー（碇）」となって答えを引っ張るのです。
私たちの脳は、何かをアンカー（＝基準）として他のものを判断したがるのです。

例えば、高価な商品は、「もっと高い商品」を一緒に提示されると買いやすくなります。

・15,000円のケーキと1,800円のケーキ

が並べられたら、「15,000円は高いなあ」と思いますよね。

ところが、

・58,000円のケーキと15,000円のケーキと1,800円のケーキ

が並ぶと、「15,000円くらいなら…」という気持ちになります。

このような「選択肢」のことをメンタルデコイ（心理的おとり）といいます。私たちは、ひとつだけの商品やサービスの価格を判断することが苦手です。しかし「比較対象」が現れると、直感的な判断をくだします。何かをお進めするとき、選択肢を用意することは大切だということです。でも、「おとり」で誘導することが、常識の範囲かどうかは良識が必要ですよ。

○。

「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。

○。

2015.9.25 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 2 5

- (1) A : その発言は、まさに的を射ていますね。
「的」は射るもの。「当を得る」と混同されやすい言い回しです。
- (2) B : どうか、汚名を返上させてください。
挽回するのは名誉です。
- (3) B : その説明には、首をかしげざるを得ません。
結果的には「首」をかしげれば、頭も傾きますが...
- (4) B : どうにも行き詰ってしまい、うまくいきません。
煮詰まれば、もうすぐ出来上がりです。