

yyy 明日からきつと役に立つ 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。

秋真っ只中、スポーツとか、紅葉狩りとか、秋を堪能されていますか。

ところで、「紅葉を狩る」って変な表現ですよ。

「狩り」は、もちろん、猪やクマのような獣を捕まえる意味で使われていた言葉です。

だんだん、野鳥や小動物を捕まえる意味に広がり、さらに果物などを採る意味にも

使われるようになりました。(ほら、ぶどう狩りとか)

しまいには草花を眺めたりする意味にも使われることになったらしいのです。

いや、野鳥や小動物あたりまではなんとなく納得がいきますが、

もうすこし譲って、「果物を採る」までは、イメージできますが、

「眺める」まで「狩る」という表現になったのは、なぜでしょうねえ。

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. CCM特別セミナー（11/17）のご案内
 3. ビジネスマナーおさらい帳26 【飲み会と接待】
 4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.79 職場で役立つ？心理学11
-

::*::

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。ぜひお越してください。

◆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. CCM特別セミナー（11/17）のご案内

::*::*:*::*:*::~*::*:*::*:*::*:*::*:*::*:*::*:*::*:*::*:*::*:

「自分の考えがうまく伝わる要約力」文庫本出版記念！

CCM総合研究所でセミナーを開催いたします。

参加者全員に「自分の考えがうまく伝わる「要約」の技術」（KADOKAWA刊）をプレゼントします。ぜひお越してください！

詳細は、

<http://k.d.combzmil.jp/t/e2e3/e0bmuav0zobtx93bromKP>

■日時 11月17日（火） 13時30分～16時30分（13時受付開始）

■テーマ 自分の考えがうまく伝わる要約力

■プログラム

1. 要約力の重要性
2. 効率よい聴き方と要約力
3. わかりやすい説明と要約力
4. 要約力の鍛え方

■講師 Y'sラーニング株式会社 代表取締役 浮島由美子 氏

■募集人数 25名

■参加費

一般 12,000円（消費税込み）

コンタクトセンター・マネジメント年間購読企業

または、CCM主催研究会会員企業 10,000円（消費税込み）

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

3. ビジネスマナーおさらい帳26 【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。

「飲み会と接待」、今回は「接待」について考えます。

ひとくちに「接待」といってもいろいろあります。

食事、ゴルフ、麻雀、旅行.. 自宅にご招待などというのも接待です。

程度の差はありますが、何らかの接待は、日本のビジネス社会に欠かせません。

接待の目的は、「日頃の感謝を伝える」「今後の取引を円滑にする」ことです。

失礼ならないようにきちんと考えて準備しましょう。

過剰な接待は逆効果です。「接待を受ける」ことを禁止している企業もあります。

相手との距離感や関係を考え、相手に負担のない範囲の接待を企画しましょう。

1. 接待の準備

接待は相手の方に好みにあわないと逆効果です。しっかりリサーチして臨みましょう。

考えるポイントは以下のとおりです。

・時期や規模、顔ぶれ

忙しい曜日、時期は業種、業務によりさまざまです。

相手の都合を考えて設定しましょう。

規模は目的に合わせて決定します。

一対一のお付き合いから、大人数のコンペまで、規模感はさまざまです。

同じ役職もしくはそれ以上の役職者が出席することが礼儀です。

「部長」の接待に「平社員だけ」で対応というのは、好ましくありません。

・相手の好み、状況

食事の好き嫌い、お酒のお好みはさりげなく確認しておきましょう。

生ものは召し上がらない、お酒はお好きだけど尿酸値が高いなど。

配慮に欠けた接待は、企画自体が台無しになってしまいます。

2. 接待当日までの準備の手順は次回解説します。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q26

問題26

「こと」や「とき」を使った言葉を書くとき、漢字にすべきか、ひらがなにすべきか迷うことはありませんか。

書くときに迷いがちな以下の表現、正しいのはどちらでしょう。

- (1) お客様の話に耳を傾ける (A事 Bこと) は大切だ。
- (2) もっと勉強して (A欲しい Bほしい)。
- (3) 一緒に行く (A訳 Bわけ) にはいかない。
- (4) 以下の (A通り Bとお) りご案内申し上げます。

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.79 職場で役立つ？心理学11

★**★

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。

「楽しく学べるミニミニ知識」職場で役立つ？心理学11
今回はシャルパンティエ効果です。
何なに？シャンパン？なんて読み間違えないでくださいね。

シャルパンティエ＝コゼレフの錯覚、大きさ＝重さの錯覚とも呼ばれています。
人が持っているイメージは、商品の印象や説明の理解度に大きく影響します。

2キロのから揚げと2キロの綿あめ、と言われたらどちらが重そうに感じますか？
綿あめ、軽そうですね。(同じ2キロなんですけどね)
これが、シャルパンティエ効果です。

よく、「この公園は、東京ドームの10個分の広さです」などという表現をします。
東京ドームの面積は、約4.7ヘクタールです。
だからといって、
「この公園は47ヘクタールあります」と言われてもさっぱりわからない。
東京ドームを使うことで、「大きくて広い」というイメージが広がるのです。

文章表現では、このように例えることを「レトリック (修辞法)」といいます。
「例示」には心理的効果があるということです。
相手がイメージしやすいものに例える、相手が想像できる言葉で伝えることは
このように重要なのです。

私たちは、同じ重さでもイメージだけで「軽そう」「重そう」と錯覚するのです。
正しい数字もイメージできないと、実感していただけません。

シャルパンティエ効果は営業や広告宣伝によく使われますが、お客様への説明や
上司への報告、何に使っても効果的です。
「イメージ化」を大事にしましょう。

そうそう、アウトレットや季節のバーゲンでよく見かけませんか？

「全品40%オフ。更に、本日レジにて30%オフ！」

よくよく計算してみれば、これは58%オフ（ま、安いですが）

70%オフではありませんので、間違ったイメージ踊らされないように。。

気を付けましょう。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

「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。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

2015.10.22 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 26

(1) お客様の話に耳を傾けることは大切だ。

その語の表す実質的意義が薄い名詞を「形式名詞」といいます。

この場合の「こと」は形式名詞のため「ひらがな」を使用します。

(2) もっと勉強してほしい。

「お菓子が欲しい」の「欲しい」は形容詞ですが、「～てほしい」の場合

補助形容詞と呼ばれます。ひらがな表記が基本です。

(3) 一緒に行くわけにはいかない。

この「わけ」も形式名詞です。

(4) 以下のとおりご案内申し上げます。

「通り」を漢字で使用するのは「道路」を示す場合です。