

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。

暖かい秋だそうで、紅葉の鮮やかさが今年はいまいちの様子。残念。  
でも、私は秩父の三峯神社で十分美しい紅葉狩りをしてまいりました。

先月、「紅葉を狩るって変な表現」だと、ここに書いたところ、  
友人がメールで語源を教えてくださいました。

「狩り」というのは、「持ち帰る」という意味のようです。  
万葉集では、「紅葉狩り」は、「薬草狩り」、「マツタケ狩り」、などと  
同じように記載があるそうです。  
「潮干狩り」も貝を持ちかえることですから、同じ使い方だそうです。

「万葉集の時代は、持ち帰ったモミジの葉をどのように飾ったのだろう」  
と、友人は結んでいました。  
現代の私たちは、「写真」でモミジを持ち帰ることが「紅葉狩り」でしょうか。

日本語って深いですねえ。

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 お礼
  2. CCM特別セミナー（11/17） お礼
  3. ビジネスマナーおさらい帳27 【飲み会と接待】
  4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.80 職場で役立つ？心理学12
- 

::\*::~

1. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座 お礼

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

リックホールセンターキャンパス実践研修講座は無事終了いたしました。

今年もたくさんの方にご受講いただき、感謝しております。

皆様ありがとうございました。

次回企画にご期待ください。

Y'sラーニングへの個別のご要望がありましたら、ぜひ以下にお寄せください。

<http://yslearning.com/>お問い合わせ/

::\*::~

## 2. CCMオープンセミナー (11/17) お礼

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

株式会社CCM総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部主催のオープンセミナー「自分の考えがうまく伝わる要約力」も無事終了いたしました。

CCMオープンセミナーは、毎月専門分野の講師を招き、さまざまな企画をみなさんにお届けしています。

このメルマガでもタイミングの合うセミナーをご紹介していくつもりです。

こちらもぜひ、ご期待ください。

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

## 3. ビジネスマナーおさらい帳27 【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」、今回も「接待」について考えます。

相手の好みや都合などを確認して接待することが決まったら、当日に向けて段取りをしなくてはなりません。

前回の「1. 接待の準備」に続けて確認しましょう。

### 2. 接待当日までの準備の手順

- ・接待担当者の人選

手配の担当者だけではなく、接待の中心メンバーを選びます。

おもてなしの意を伝えるには、接待する相手と同格以上の役職者が適任です。

・接待の概算費用の見積と社内申請

接待の重要度、内容、双方の参加人数などを考慮し、必要予算を算出、申請します。  
稟議、仮払いなど、事前に必要な社内手続きがあれば行います。

・日程の調整

複数の候補日を提示して打診します。

繁忙期や忙しい曜日を事前に知っているなら、配慮をみせると気遣いが伝わります。

・会場・料理の選定

接待相手にふさわしい会場と料理の候補を挙げます。

食事の好みばかりでなく、アレルギーなどについても配慮ある手配をしましょう。

・会場予約

高額な接待、重要顧客の接待の場合、できれば下見をして確認しましょう。

当日、接待する側が迷って遅刻をするようでは意味がありません。

また、当日まで期間がある場合は、念のため前日に確認を入れておきましょう。

・接待相手に日時、会場を連絡

日時・会場の他、双方の参加者の名前（面識がなければ役職も）も通知します。

連絡方法は、口頭、電話に加え、e-メールで店の URL などを案内すると確実です。

正式で大きなイベントへのご招待の場合は、文書を郵送するのも親切です。

・送迎・手土産の検討と手配

必要に応じて手配します。

通常、送迎や手土産は必要ない場合が多いものですが、重要度や接待相手の役職などを考慮して決定します。

・最終確認

前日には、接待相手に確認の電話を入れるとよいでしょう。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 2 7

問題 2 7

うっかり使うと恥ずかしい「ら抜き」言葉、文法上の間違いです。

ほかにも気を付けたい、「さ入れ」や「れ入れ」言葉、正しいのはどれでしょう。

(1) 赤木さんは、食べれないものはありますか？

(2) 夏休みですので、青木は休まさせていただきますいております。

(3) 緑山さんは、ご趣味でゴルフをなさるそうですね。

(4) 白井さん、この漢字は読めますか。

★\*\*★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 8 0 職場で役立つ？心理学 1 2

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

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12

カリギュラ効果という言葉をご存知ですか。  
カリギュラ効果とは、「禁止されると、かえってその行為をしてみたいくなる心理」  
のことです。

「カリギュラ」という映画の内容が過激過ぎて、上映禁止になったことで  
かえって話題を呼び、注目を集める結果になったことからこの名がついたそうです。  
カリギュラは、1980年のアメリカ・イタリア合作映画ですから、心理学用語としては  
異色ですね。

ダイエット中の人に「甘いもの、脂っこいものは絶対に食べないように」というと、  
頭のなかは「甘いもの、脂っこいもの」に支配されてしまいます。  
「絶対にダメ」と言われると、禁止された物がより魅力的に思える心理です。  
これでリバウンドしちゃうんでしょうか。  
パンドラの箱ですね。

この効果は営業、宣伝によく使用されています。

「会員限定」「会員以外の方はお断り」  
「無料サンプルを請求した方にしかお売りできません」  
「いちげんさん、お断り」  
などです。

なぜ人は禁止されると余計にやりたくなるのでしょうか。  
人は自分の行動は、自分の意志や自分の感情で、自由に選択したいと思っています。  
その自由を強く奪われると強い「ストレス」感じ、そこから自由になりたいという  
心理が働きます。

「強い」禁止が発生すると、そのことに「強い」ストレスが生じ、そのストレスに  
対して「強い」反動・反発が生じるため、「禁止事項をどうしてもやりたくなる」  
ということです。「ストレス反応」なんですね。

「宿題しなさい」とか「早く帰ってきなさい！」とか「もっとがんばりなさい」  
なんて、言っても逆効果なだけということですね。

○。

「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。

○。  
2015.11.24 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答 27 (3)

(3) の「なさる」は「する」の言い換え型の尊敬語ですので、正しい言い方です。

(1) の「食べれない」は「食べられない」のら抜き言葉です。

昨今、「～させていただきます」が言いやすいためか、いろいろな動詞につける傾向があります。本来、五段活用の動詞は、「させていただきます」をつけます。

(2) の「さ」は不要ですので気を付けましょう。

(4) の使い方は「れ入れ」ですね。