

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。

本年もよろしく願い申し上げます。

いつもはひんやりしている玄関も今年は暖かく、鏡餅の日持ちが心配されるお正月でした。

皆様のところではいつ鏡開きされましたか。

鏡開きは日本全国 1 月 1 1 日だと思い込んでいましたが、違うんですね。

それぞれに理由があり、習慣とはおもしろいものだと思います。

ともあれ、神様に供えた食べ物には力が備わるそうです。

無病息災の祈願を言い訳に、またお餅がいただけるのはうれしい習わしです。

そしてお正月の暖かさも一転、厳寒の今週。

皆さまあたたかくしてお過ごしください。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 文章医プロジェクト 無料キャンペーンのご案内
 2. ビジネスマナーおさらい帳 2 9 【飲み会と接待】
 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 8 2 職場で役立つ？心理学 1 4
-

::*::

1. 文章医プロジェクト 無料キャンペーンのご案内

::*::~

言葉は紡ぐものである

Y's ラーニングではこの言葉を胸に、ビジネスにおけるわかりやすい、良い文章を追求します。

ご好評いただいております文章医プロジェクトをもっともっと知っていただくため「添削無料キャンペーン」を開催中です。
どうぞ、このチャンスをお見逃しなく。

1. テンプレート診断

コンタクトセンターのメールテンプレートを診断し、アドバイスします。
サンプル文章の作成、実際のメールの修正添削もいたします。

→「テンプレート1件もしくはメール回答文書1件」無料診断いたします。

2. 文章スキルアップ個別添削

文章スキルをさまざまな角度から練習する個人向け通信教育です。

Y'sラーニングサイトのクローズサイトを使用した練習も可能です。

→「メール文章もしくは要約練習を1件」無料添削いたします。

3. 文章スキルアップ研修

文章スキルアップは一日にしてならず。各種研修をご用意しております。

グループ単位で受講いただくシリーズ研修も提供いたします。

→ごめんなさい、これは「無料」は無理ですが、「割引」ご相談に応じます。

その他、コンサルティングやメールモニタリングも実施中。

ご遠慮なくお問い合わせください。お待ちしております。

<http://yslearning.com/>お問い合わせ/

★**★

2. ビジネスマナーおさらい帳29 【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「ゴルフでの接待」の注意事項です。

接待は「飲食の場」だけがステージではありません。

ある雑誌の統計によると、一位はもちろん「飲み会」、二位はなんと「二次会」

三位が「ゴルフ」です。

他にも接待には、「旅行」「麻雀」「自宅への招待」などがありますが、

かなり少数派になりました。

三位の「ゴルフ接待」の常識を知っておきましょう。

4 ゴルフ接待のポイント

・ ゴルフ場の予約

ゴルフは日程により、混み具合も料金も大きく違います。

週末のゴルフの場合、早めに予約を入れる必要があります。

ゴルフ場は難易度やアクセスの都合を考えて選択します。

お客様のゴルフ歴やハンディキャップも重要な要素です。

インターネットでの評判や価格などに頼らず、ゴルフ歴のある上司や先輩に相談しましょう。

・ ゴルフパーティを決める

ゴルフコースをまわるパーティは、ハンディキャップのバランスも大切ですが、地位への配慮を優先して決定します。

役職の高い方たちのパーティが先行してコースを回るようにするのがマナーです。

早く終了すれば、ゆっくりして全員が終わるのをお待ちいただけるからです。

・ 送迎の手配

ゴルフ接待は、ゴルフ場までのアクセスの確保が重要です。

参加するお客様には、事前に連絡をとり当日の送迎の手配をします。

ご自身の車で行くことが気楽でお好きな方もいらっしゃいますし、運転は好まないという方もいます。

通常、近い人が誘い合わせて車に同乗していくケースが多いものですが、電車を手配して集合して楽しく向かうこともあります。

心置きなく飲酒できますので、こちらを好む方もいらっしゃいます。

・ プレー時の心得

ゴルフは他人のマナーや個人の調子が結果に大きく影響するスポーツです。

お客様にゴルフを楽しんでもらえるように、気持ちよく、タイミングよく「ナイスショット」などの声かけをしましょう。

自分の調子がよいとき、プレーは遠慮する必要はありませんが、態度は謙遜しましょう。接待であることを忘れないでください。

キャディにリードしてもらえることもあります。昨今は接待であってもキャディを使わないプレーも増えています。

下調べをきちんとして、お客様をリードすることも忘れずに。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 2 9

問題 2 9

お客様の「期待」を実現するのは私たちの仕事です。

「期待」を正しく扱っていますか？間違えている言い方を選んでください。

- (1) ご期待にお応えするよう頑張ります。
- (2) ご期待に報いるよう頑張ります。
- (3) ご期待に背かぬよう頑張ります。
- (4) ご期待に沿うよう頑張ります。

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

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

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

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 1 4
今回は「エコイックメモリー」これは認知心理学の一つです。

「記憶」は3種類あります。「感覚記憶」「短期記憶」「長期記憶」です。
「短期」「長期」の記憶というのは、よく耳にしますが、「感覚記憶」をご存じですか。
人の記憶は「感覚記憶」→「短期記憶」→「長期記憶」という順に格納されます。

「感覚記憶」とは、ごく短い時間だけ保持される記憶です。
「受け取った刺激をそのままの形で短時間保存する」というものですので、
短期記憶よりも短い記憶です。
コンピュータに親しんでいる方なら、「レジスタ」と言われるとピンとくるかもしれませぬ。

聴覚情報の感覚記憶をエコイックメモリーと呼びます。
視覚情報の感覚記憶はアイコニックメモリーといいます。

私たちは知らない言葉を聞いても、反射的に復唱できます。
どんな言葉も数秒間でしたら、脳にとどまります。
そして、復唱して「脳に滞在」した言葉は、「短期記憶の候補」になりやすいのです。
(難しくは「選択的注意が向けられた」というそうです)
短期記憶に置かれた情報は、「意図的に選択」ができるようになります。
つまり、ここではじめて「覚えたいかどうか」の取捨選択がなされるのです。

「傾聴」のポイントの一つに、「復唱すべき言葉を復唱する」というものがあります。
ほんの数秒でも「感覚記憶」に残ったものは、より印象的になり、短期記憶に格納しやすくなります。
そして、短期記憶は印象が深かったものから長期記憶にしまうのです。
「記憶に残すべき言葉を復唱しましょう」ということですね。

このことは、「傾聴」のみならず「説明」「説得」にも使えます。
敢えて専門用語を使って、「え？●●ですか？」と、相手に聞き返させるのも
感覚記憶の使い方なんです。

覚えておくと、いいことがありますよ。

○。

「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。

○。

2016.1.26 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 2 9

(2)「報いる」は、「受けたことに対して、それに見合う行為を相手に行うこと」
です。「努力」や「恩」に使うなら正解です。

ちなみに、(4)は「添う」ではなく「浴う」。音は同じですが、意味は違います。
メールに書くときはご注意ください。