

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。

あいかわらず、今年もインフルエンザが流行しているようですね。  
今年インフル以外にも「溶連菌感染症」と「おたふくかぜ」が、歴史的流行中です。

溶連菌感染症は早く軽快しますが、完治まで長期間投薬が必要だそうですよ。  
おたふくかぜは免疫がないと兄弟で感染したりして、やっかいです。  
そういえば、子供たちが小さいころ、一人が治ったと思ったら二人目がおたふくになり、ながーい期間病院通いした覚えがあります。  
あー、あれは辛かった。

どちらも子供の病気という印象がありますが、大人がかかることもあります。  
特におたふくかぜは大人がかかると重症化しやすいそうですのでお気をつけて。

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 コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内
  3. ビジネスマナーおさらい帳 30 【慶弔のマナー】
  4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 8 3 職場で役立つ？心理学 1 5
- 

::\*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::\*::~

2016 年も RIC コールセンターキャンパスは、コールセンターに特化した研修を開催します。

4 月～8 月、東京・御茶ノ水で実践研修講座が開催されます。



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。

今回からは、「慶弔」のマナーを確認していきましょう。  
第一回では、「ビジネスにおいて知っておくべき冠婚葬祭の種類」を押さえましょう。

親しき仲にも礼儀あり。  
冠婚葬祭の礼儀は、「基本」や「意味」を心得ておきましょう。  
風習ですから、その土地や年代によって違うものもあります。  
本質的な意味を理解し、柔軟に対応することも求められるものです。

まずは、「冠婚葬祭」が何を指しているか確認しましょう。  
ビジネスマナーとして、自分の会社や組織がこれらにどこまで関わるのかを  
知っておく必要があります。

## 冠

人生の「通過儀礼」を指す言葉です。  
「出産祝い」「七五三」「入学祝い」「成人祝い」「就職祝い」「結婚祝い」「受賞」  
「昇進」「転勤」「退職祝い」「長寿のお祝い」など、人生で起きる祝いごとです。  
「お祝い」ごとではのし袋の書き方などの常識が問われます。

## 婚

その名のとおり、「結婚」に関することです。  
「縁談」「見合い」「婚約」「結納」「挙式」「披露宴」「新婚旅行」なども含みます。  
企業人としては、「披露宴出席」「祝辞」などが大きなイベントですね。

## 葬

人の死に関することです。「臨終」「通夜」「葬儀」「法要」などです。  
通夜、葬儀への参列では、会社の代表としてのふるまいが求められます。

## 祭

四季折々にある年中行事です。「正月」「節分」「ひな祭り」「七夕」「お盆」などなど。  
「企業には関係ない」とは言い切れない風習、慣習がありますので注意しましょう。

次回からひとつずつ確認しましょう。

## 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

### 問題 30

うっかり使ってしまう日常会話用語、ときどき見直さないと習慣化します。  
正しいビジネス用語はどれでしょう。正しい言い方を選んでください。

- (1) それでは資料の方をお送りします。
- (2) 良いとか悪いとか議論している場合ではありません。
- (3) 無料の宣伝的なことでしたら対応可能です。
- (4) 山形さんの対応は本当に癒し系ですよ。

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

#### 4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 8 3 職場で役立つ？心理学 1 5

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

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 5  
今回は「セルフハンディキャッピング」についてご説明します。

セルフハンディキャッピングとは、自分への「いいわけ」のことです。  
学生時代、テスト前に限ってマンガが読みたくなった覚え、ないですか？  
これで、テストがうまくいかなかったとき、  
「あー、やっぱり前日にマンガなんか読んじゃったからなあ」  
という「いいわけ」が成立するわけです。  
これを「獲得的セルフハンディキャッピング」といいます。

もうひとつ、こんなこともしますよね。  
「今回のテストの範囲は苦手なのー。それに昨夜は近所の犬がうるさくて寝不足でー」  
こちらは「主張的セルフハンディキャッピング」というそうです。

難しくいえば、「自らの失敗理由を外的要因に求め、自らの成功理由を内的要因に求めるための事前工作を指す心理学用語」というそうです。  
「事前工作」だったんですね、マンガ。

私たちは、自分の勝利や成功に確信がないとき、よくこのような行動や主張をします。  
うまくいかなかったとき、「自身の能力不足」ではなく、なにがしかの「ハンディ」があったと、自分にも他人にもいうことで、評価や自尊心を保とうとするのです。  
「俺はまだ実力出してないだけ」ってヤツですねえ。  
典型的な「自己防衛」反応です。

ちなみに、大掃除をしながら、片づけ途中の本をつい読んでしまうのは、  
セルフハンディキャッピングではなく、単なる「現実逃避」だそうですよ。  
似ていますが違うんです。

セルフハンディキャッピングは、「失敗したときのダメージ軽減」という意味では、いけないことではありません。

でも、やりすぎると、「向上心がなくなる」「挑戦や努力をしなくなる」など、言い訳ばかりの人生になっちゃいます。

謙遜、謙虚が美德とされる日本人は陥りやすいともいわれています。

なにごとともほどほどに。

○。

「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。

○。

2016.2.25 号

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答 3 0

(2)

「とか」は、ことがらや動作、状態などを「例」として列挙する場合に使用すれば正しいビジネス用語として使える助詞です。

他の言葉（～のほう、～的な、～系）は、断定的な言い方を避けあいまいにするために用いられているため「ビジネス用語としては間違い」です。

「とか」も「ビールとか飲みますか？」などという使い方をすると、NG ですよ。