

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。
先日びっくりしたことがありました。

私は、ある学校に、毎年10回ほど集中して毎週伺っています。
教室は3階です。もう5年目です。
先日、その校舎にエレベーターを発見しました。
しかも、いつも登る階段のすぐ横に！

荷物が多い日も、靴の踵が高い日もひたすら階段を登っていました。
「健康のため」なんて、殊勝なところがけではありません。
気づかなかったんです。本当に！

校舎は5階建て、ちょっと考えればわかりそうなことですが..
なぜ、気づかなかったんでしょう。
皆さま、思い込みにはお気をつけくださいませ。

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33 【慶弔のマナー】
 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.86 職場で役立つ？心理学18
-

::*::

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。

▼プログラムスケジュールはこちら

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/71.html>

Y's ラーニングは、以下の講座を担当いたします。

東京：7月15日（金）

「できるSVの条件！チームマネジメント講座」

ぜひ、ご参加ご検討くださいね。

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

2. ビジネスマナーおさらい帳33 【慶弔のマナー】

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

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。

「慶弔」のマナー、第四回は「葬」のマナーです。

「葬」は、葬儀の葬、人の死に関することです。いわゆる不祝儀に関することです。

葬儀（通夜、告別式）の参列のルールや礼儀は大丈夫ですか。

1. 葬儀参列時の服装

基本は、男女ともに喪服の着用が礼儀です。

ただし、急な通夜では、喪服に着替えに戻る余裕がない場合もあります。

その場合、地味な色合いでしたら、平服でも大丈夫です。

女性は、メイクを薄くし、光るものや華やかな飾りは外しましょう。

男性は黒無地タイに交換し、喪章をつけます。

今は、駅やコンビニで安価なネクタイが入手できますので、準備しましょう。

殺生をイメージさせる革製品や毛皮等は、避けた方がよいですが

靴はしかたありません。

本来の喪服は以下の通りです。

男性は、ブラックスーツにネクタイも黒無地。

タイピンやカフスなどは使用しません。靴下、靴も黒を選びましょう。

女性は、黒無地、膝下丈の長さのスカート、ワンピースを着用します。

最近はパンツスーツも多いようです。

座敷での正座や、場合によっては通夜振る舞いのお手伝いなどもありますので、動きやすく、肌の露出の少ないものを選びましょう。

アクセサリーはパール（黒、白）の一連ネックレスは構いません。

悲しみの涙を意味するといわれています。

髪は黒の髪留めでまとめ、地味なメイクをし、ストッキングも黒を選びます。

靴やカバンも金具のついていない布製を選ぶのがマナーです。

2. 通夜・告別式の途中参列・中途退席のマナー

仕事中、業務後に駆けつけることの多い不祝儀では、しかたなく途中参列、中途退席をすることもあるでしょう。

通夜も、告別式も事前連絡が必要なセレモニーではありません。

読経などの途中でしたら、静かに会場へ入りましょう。

お焼香の時間が過ぎていても、係員が案内をしてくれます。

ただし、自宅以外の斎場には時間に限りがありますので気を付けましょう。

告別式は、故人との最後のお別れですので、できれば霊柩車の出発までいて、お見送をしたいものです。

どうしても途中退席する場合、お焼香後に退出します。

遺族は遺族席に座っていますので、ご焼香時の敬礼のご挨拶のみで十分です。

3. 弔電

何らかの理由で参列できない場合、弔電を手配するのもよいでしょう。

個人的なお付き合いではなく、「会社」として対応する場合、対応部署と相談します。

献花を出したり、香典を別送する場合があります。

4. 香典の相場

香典の封入額は、「相手との関係」「参列者の年齢」「地域」によって異なります。

通常、親族ではないお付き合いの場合、3,000円から20,000円ですが、

会社としての相場は異なります。わからない場合は上司や対応部署に相談しましょう。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 33

正しく変換していますか？をシリーズ化してみました。

正しい「漢字」を選んでください。

- (1) 突然の花束のプレゼントに、喜びが顔に（A表れ B現れ）ているね。
- (2) 昨日、君のことが話題に（A上って B登って C昇って）いたよ。
- (3) このイベントに参加することを強く（A勧める B薦める C進める）よ。
- (4) （A抑える B押さえる）べき要点はしっかりと把握しておこう。

★**★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 8 6 職場で役立つ？心理学 1 8

★**★

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 8
今回は「ギブアンドテイク」（社会的交換理論）について考えてみましょう。

「ギブアンドテイク」、この言葉ってよく使いますよね。
何かを与えたら代わりに何かをもらう、何かをもらったら代わりに何かを与える
という、相互扶助的な関係を示します。
心理学では、社会的交換理論と呼ばれます。

「社会的交換」とは、人間の社会行動や対人に関するさまざまな行動のことです。
会話、儀礼的行動、交渉ごと、取引き、報酬の分配などですね。

ホーマンズという心理学者は、交換関係にある二者は、相互作用のコストに見合った報酬を期待すると考えました。
この期待が破られると、怒りが生じることになるというこの考え方がこの理論の
原典といわれています。

なんだか、難しくなってしまうか？
人間関係は、あらゆる面で「コストと報酬」のバランスが大切ということです。
「コスト」とは、お互いの相互作用を抑制する要因のことを指します。
(かかった手間とか、煩わされた気持ちとか..と、考えるとわかりやすいでしょうか)
「報酬」とは、他者と相互作用を行った結果として生ずる満足や喜びをさします。

良好な人間関係を長続きさせるためには、このバランスが大切だということです。
一方が「損だ」「不公平だ」と感じる関係は仕事でも、私生活でも続きにくいです。
好意を示せば好意が返ってくる（「好意の返報性」といいます）ということです。

まあ、当たり前の感覚かもしれませんが、このようなことも心理学として、
実験や説明がなされているんですね。
どうぞ、人には親切に。

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。

2016.5.31 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 3 3

(1) 突然の花束のプレゼントに、喜びが顔に表れているね。

「表れる」は、感情や考えなどが外に出ること、「現れる」は姿、形が見えることです。

(2) 昨日、君のことが話題に上っていたよ。

「上る」は、上のほうへ行くこと、「登る」は高いところへ行くこと。

「昇る」は日や月に使います。

(3) このイベントに参加することを強く勧めるよ。

「薦める」：人や物の良い点を話して選ばせること、「進める」は進行すること。

良いと思うことを相手にするように言うのは「勧める」です。

(4) 押さえるべき要点はしっかりと把握しておこう。

「押さえる」は、力を加える、把握する。「抑える」は、押しとどめることに使います。