

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。
オリンピックに熱狂した夏が終わろうとしています。
楽しかったですね。

早起きやら、夜更かしやら、体のリズムをくずしてしまった方は
いらっしやいませんか。

4年後に東京を控えているせいか、より期待をもって力が入って
しまったように思います。
参加者も周囲の方も応援していた方も、みんなお疲れ様でした。

早く4年経たないかしら。

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. 原稿掲載のご案内
3. ビジネスマナーおさらい帳36 【ビジネスマナーまとめ】
4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.89 職場で役立つ？心理学21

::*:::*

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::*:::*

国内最大のコールセンター・CRM 業界イベント

「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2016in 東京」が、
今年も11月に開催されます。

併設の「RIC コールセンターキャンパス・実践研修講座 2016」では、
コールセンターに特化した研修を開催します。

▼プログラムスケジュールはこちら

<http://callcenter-japan.com/campus/>

Y's ラーニングは、以下の講座を担当いたします。

11月16日（水）チャット対応講座～効果とノウハウの高め方

<http://callcenter-japan.com/campus/2301.html>

11月17日（木）気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

<http://callcenter-japan.com/campus/696.html>

ぜひ、ご参加ご検討くださいね。

::*

2. 原稿掲載のご案内

::*

原稿掲載のご案内です。

コンタクトセンター・マネジメントで教育トレンドに関する記事を連載しています。

「コンタクトセンターでも活用できる教育研修の新しい流れ」

反転学習やアクティブラーニングなど新しい考え方とその効果をご紹介中です。
バックナンバーも購入可能ですよ。

「コンタクトセンター・マネジメント」は、コンタクトセンター関連の仕事に従事されている方々に、センター運営の専門情報や戦略的コンタクトセンターに
変革するためのヒントを提供する実践的なコンタクトセンターの専門誌です。

ご購入、バックナンバーはこちらから

<http://www.atmarkccm.com/publication/8520>

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

3. ビジネスマナーおさらい帳36 【ビジネスマナーまとめ】

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

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。
このメルマガでは、35回にわたりビジネスマナーのポイントを
おさらいしてきました。

このへんでご説明してきたタイトルをまとめてみます。
途中からご覧いただいていた方にもふりかえっていただけるように

掲載号も記しておきます。

バックナンバーは当社サイトにご用意しております。ご活用ください。

<http://yslearning.com/>

2013.10～2013.12 後半【社内のマナー 1～4：挨拶、身だしなみ、社内ルール 1、2】

2014.1～2014.5 前半【電話のマナー 1～5】

2014.5 後半～2014.9【メール対応の基本 1～4】

2014.10～2015.5【取引先・お客様対応 1～7】

2015.6【上座と下座】

2015.7【正しい敬称】

2015.8【迷う敬称】

2015.9～2016.1【飲み会と接待 1～5】

2016.2～2016.7 後半：【慶弔のマナー 1～6】

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 3 6

「大丈夫です」の使用方法を間違えているのはどれでしょう。

- (1) 「この建物は古いけど、耐震基準は大丈夫ですか？」 「はい、大丈夫です」
- (2) 「顔色が悪いけど、このまま仕事を続けて大丈夫なの？」 「大丈夫、任せて！」
- (3) 「コーヒーとお茶どっちがいい？」 「あ、どちらも大丈夫です」
- (4) 「灰皿の交換、大丈夫ですか？」 「大丈夫です」

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 Vol. 8 9 職場で役立つ？心理学 2 1

★**★

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ましょうと思っています。

「楽しく学べるミニ知識」 職場で役立つ？心理学 2 1

前回の「バンドワゴン効果」の対極にある心理、「スノップ効果」をご紹介します。

スノップ効果とは、「他者と同調したくない」という心理です。

わざと人が持っていないものを欲しがったり、人とは別の行動を選択したり…。

行動心理に基づいていますが、これは経済学者が提唱する理論です。

「希少価値があると、人はその商品が欲しくなる」

「誰もが簡単に入手できるようになると需要が減る」

という現象です。

「この地域だけ先行販売」とか「初回限定版 CD」とか惹かれませんか？
同じデザインの服を着ている人に会ってしまうと気まずいですよね。

「他のみんなと同じ方がいい」という購入心理は「バンドワゴン」ですが、
「ちょっと変わったものの方がいい」という心理をうまくつのが「スノッブ」です。
どちらも「マーケティング」に使われる考え方です。

私たち、この二つの組み合わせにもやられています。

「大人気の●●型掃除機、残数3！」

なんて...

○。

「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。

○。

2016.8.30 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 36 (3) (4)

「大丈夫」の語源は「立派な男」だそうです。

そこから派生して、しっかりしていて危なげがない、安心できるさまを表します。

「耐震基準をクリアしている」とか「体調は大丈夫」という使い方は本来の用法です。
最近、そのような「本来」とは違う使われ方が論議を呼んでいます。

(3) (4) も感じが悪いわけではなく、概して意味も通用してしまう言葉です。
ただし、(3) は「大丈夫」が「いる」「いない」のどちらとも解釈できます。
また、(3) (4) の使い方は年齢層などにより受け入れられないこともあります。

ビジネスシーンでの使用には気を付けましょう。