

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。

「過ごしやすい秋を楽しみましょう」と9月末に書いたものの、

「秋」はいつ通り過ぎたのでしょう。

すっかり寒くなりました。

世の中すっかりハロウィン一色ですね。

ま、「収穫祭」だから日本だってあってもいいんですが、どうも「収穫」を喜んでいるようには感じられません。

日本的な記念日であれば、10月31日は天長節です。

大正天皇の誕生日を祝う日だそうです。もともとは8月31日でしたが、祝賀式典が夏では不都合なので10月に移動したそうです。

うーん、こちらもかなりどうでもいい...。(失礼)

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. 新連載！「知ってる？コンプライアンス」その1
4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.9 1 職場で役立つ？心理学23
※正しいビジネス用語・敬語クイズ38

::*

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」の開催が
せまってきました。

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します。
バックナンバーも購入可能です。

「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. 新連載！知ってる？コンプライアンス 1

★**★

現代の企業経営にとって、「コンプライアンス」は重要です。

企業は社会的な存在です。ひとりひとりが法律や社会良識に沿った活動を行うのは当然のことです。

違法行為が発覚すると、企業には行政処分がくだります。

責任を果たしていない企業として、取引先や消費者からの信用を失います。
場合によっては、事業の継続ができなくなるかもしれません。

でも、この複雑な社会、何が「社会的ルールに従っている」ことなのか、
みなさん、自信ありますか？

その1：コンプライアンスの定義

そもそも、「コンプライアンス」とは何でしょう。

コンプライアンスの直訳は、「法令遵守」です。

ただし、単に「法に従っています」というだけでは企業は社会的に「良い企業」と
認知をしてもらうことはありません。

法の精神や社会良識といった「社会規範全般」も大切です。

のみならず、社内規則や社内規範なども含めた幅広い規則を遵守し、

働きやすく他企業への見本となる企業風土を醸成してこそ「良い企業」です。

コンプライアンスは企業のリスクマネジメントです。

もちろん、企業の価値向上にも寄与します。

法令に限定せず、より広範囲な規範への対応と拡大解釈のないしっかりとした全員の
対応が大切ですね。

本シリーズでは、コンプライアンスの対象となる規範の意味や解釈を幅広く扱って
いきます。ご期待いただければ幸いです。

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 9 1 職場で役立つ？心理学 2 3

★**★

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 2 3

さて、今回は「ハネムーン効果」

なんだか甘い雰囲気という言葉ですが、残念ながらそんなにいいお話でもないんです。

テキサス A&M 大学の心理学者のボスウェル博士は、2500名の管理職を5年間
追跡調査し、仕事の満足度を測りました。

その結果、職場に不満をもって転職した調査対象者の管理職は、転職した直後に
仕事の満足度が高まることが分かりました。

この現象は「ハネムーン効果」と名付けられました。

残念なことに、入社後少し時間が経過すると、この管理職たちの仕事の満足度は、すっかり下がってしまいます。

「ハネムーン効果」は転職、再婚などに顕著だそうです。
前に「嫌」な記憶があると、新しい環境はよりうれしいのでしょうか。
社会人一年目、新オフィス、新しい課や新しい上司に新しいプロジェクト。
いろいろなところで、ハネムーン効果は出現します。

スタート時のやる気が大きければ大きいほど、その分スローダウンも早いようです。
同じような日々、やっても好転しない状況に当初の熱意は水をかけられたように冷めていくということですね。

ああ、新しいダイエットが続かないわけだ…。
ま、この種類の「やる気」は長続きしないものだと考えておくほうが良い
ということです。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 38

「～かねる」という表現は電話、対面、メールに限らず多用されています。
謝った使用をしている文はどれでしょう。

- (1) そのサービスは当社ではできかねます。
- (2) わたしどもではわかりかねます。
- (3) お申し出にはお応えいたしかねます。
- (4) そのエラーには対処しかねます。

○。

「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。

○。
2016.10.31号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答38(1)

「～かねる」は、「～できない」「～するのは耐えられない」という意味です。

「できかねる」と表現は、「できる」+「～かねる」です。

いってみれば「できることができない」

「することができない」という意味ならば「しかねる」、敬語にするなら

「いたしかねる」を使いましょう。

(2)～(4)も文法的には正しいですが、印象よく伝わる言葉ではありません。
お客様に多用しないように気を付けましょう。