

ご参加の皆様には、ご好評をいただきありがとうございます。

コールセンター実践講座は、年間を通じて受講いただけます。

Y's ラーニングは、以下の日程を担当します。

2017年2月16日(木)：できるSVの条件!チームマネジメント講座

2017年4月21日(金)：気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

2017年8月18日(金)：チャット対応講座～効果とノウハウの高め方

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

次回以降も、ぜひご参加ご検討ください。

::*::

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. 知ってる?コンプライアンス 2

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

現代の企業経営にとって、重要な「コンプライアンス」。

この複雑な社会、何が「社会的ルールに従っている」ことなのか自信ありますか?
今回からは具体的に「コンプライアンス」の事例をみていきましょう。

その2: ハラスメントって何?

「ハラスメント」が話題にのぼるようになったのは、「セクハラ」からでしょうか。

もちろん、「セクハラ」は「セクシャルハラスメント」の略です。

ハラスメントとは、「人を困らせること」「いやがらせ」という意味です。

本人が意図していても、いなくても、

「相手が不快に感じた」「相手が尊厳を傷つけられたと感じた」

「相手が不利益を与えられたと感じた」「相手が脅威を感じた」

という状況が発生すると、「ハラスメント」です。

ハラスメントには、「誰がどうみてもそうだと感じる」ものや「明らかな法令違反に該当するもの」もあります。

例えば、

「一気飲みの強要」（アルコールハラスメント）

「妊娠しないことを雇用条件にする」（マタニティハラスメント）

「有給休暇を取らせない」（パワーハラスメント）

などです。当然、許されることではありません。

しかし、すべての項目に「～と感じた」という語尾がついていることに着目してください。そうです。「ハラスメント」は個人の感情に大きく依存しています。

例えばあなたのまわりには、

「バカだなあ」が口ぐせの人はいませんか。

親しさの表現、それが励ましの一部、と、みなが感じていればささいな口ぐせです。

ところが、

「一人の部下だけを執拗にばかにする」

「他の人にも言っているのは知っているが、自分は非常に不快に感じる」

などの状況が発生すると、事態は一変します。

ハラスメントとは、「受けた相手が不快に感じるかどうか」です。

誰もが加害者になり得る怖さがあります。

「やっていいこと、言ってもいいこと」に対する正しい知識も重要ですが、

「他人への気配り」「お互いの信頼関係」が本当に大切なんです。

あなたは大丈夫ですか。

信頼関係があれば、一気飲みさせていいという意味ではありませんよ。

★**★

4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」職場で役立つ？心理学24

★**★

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24
今回は「エピソード記憶」です。

エピソード記憶とは、カナダの心理学者タルヴィングが提唱した、「個人的に体験した出来事についての記憶」のことです。

たとえば、「雪だるま」を言われたらあなたは何を思い出しますか。
「小さいとき、作りたかったのに雪が足りなくて泣いたなあ」とか、
「去年の大雪のとき、近所に大きなトトロの雪だるまができていたなあ」とか。
思い出や、そこから連想される具体的な経験がエピソード記憶です。

「日陰にあったんで一週間くらい溶けずにあってうれしくなっちゃったよねー」
などといった時間軸を持つストーリーや、そのときの感情もエピソード記憶です。
エピソード記憶は、自分の過去を意識の中に呼び戻すことによって、
以前の体験にもう一度返る、頭のタイムトラベルとも呼ばれます。

思い出と体験が結びついて記憶されたものは、何十年も前の記憶でも昨日のこと
のようにはっきり思い出せるものです。

同じ人でも「去年の大雪の雪だるま」「子供のころの冬の楽しさ」のように、
「雪だるま」といった一つの言葉に関する記憶は複数あります。
匂いや味などで、子供の頃のことを思い出すこともありますよね。

初めて会ったお客様なのに、偶然「中学のときに同じアニメを見ていた」などという
ことが分かって、一気に距離が縮まったことはありませんか。

購入層のボリュームゾーンの世代が過去に興味を持ったテーマのツールを用意して、
エピソード記憶を刺激すると、お客さまとの距離を縮める効果に役立ちます。

警戒心が強く、気難しい方とも何か「共通の記憶」はありませんか。
話をしてくれない相手と一気に打ち解けることができるかもしれません。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題39

謙譲語と尊敬語の切り替えは難しいものです。
正しい使用をしている文はどれでしょう。

- (1) つまらないものですが、どうぞいただいでください。
- (2) 必要書類をご持参してください。
- (3) 社長がお話しされました。

(4) 先にお亡くなりになりました。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。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。〇。

2016.11.30 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 39 (3)

(1) 「いただく」は「もらう」の謙譲語です。自分が品物を受け取る場合に使います。相手がものを受け取る立場の場合、「心ばかりの品です。どうぞお収めください」「つまらないもの」を差し上げるのも失礼ですね。

(2) 「持参」は、もともと「持って参る」という謙譲語です。相手に対しては尊敬語を使用し、「必要書類をお持ちください」とするのが適切です。

(4) 「亡くなる」は「人が死ぬ」ことの婉曲的な言い方です。「死ぬ」は敬語にできないため、「亡くなる」を用います。

「亡くなる」の尊敬語は「お亡くなりになる」「亡くられる」です。「なられる」を加えると二重敬語になってしまいますので、気を付けましょう。

(3) は正解ですが、謙譲語とまぎらわしく、誤用と見なされる恐れもあります。「社長がお話しになりました」「社長が話されました」がすっきり伝わりますね。