

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。

この季節になると、「一年は早いなあ！」という声をよく耳にしますね。

1 2 月はあわただしいからでしょうか。

他の月より早く過ぎていくように感じます。

でも、あれもあった、これもあったと思えば、短いようで長かったり。

皆さんの一年、今年は長かったですか？短かったですか？

今年も一年間おつきあいいただきありがとうございました。

2017年の皆さまのご繁栄をお祈りいたします。

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. 「知ってる？コンプライアンス」その3採用コンプライアンス
4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」職場で役立つ？心理学25
※正しいビジネス用語・敬語クイズ40

※正しいビジネス用語・敬語クイズ39に関するお詫び

2016年11月30日発行のクイズ39の正解表示に間違いがございました。

正しくは(2)→(3)です。

お詫びして訂正いたします。申し訳ございませんでした。

::*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座ご参加のご案内

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::~

RIC コールセンターキャンパスでは、コールセンターに特化した研修が、
2017年も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/>

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 3

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

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3：採用コンプライアンス1

人材不足が深刻化し、採用活動には皆さん苦勞されていることと思います。

採用に関する法令遵守（採用コンプライアンス）は大丈夫ですか。

コールセンターなどの組織では面接選考などの採用活動を人事の専門家以外の社員が行うことも多いものです。

コンプライアンス意識をしっかりとって臨み、トラブルを回避しましょう。

「人の問題」は、問題が表面化してからでは手遅れです。

事前に正しい知識を身に着け、万全の対策を講じましょう。

「労働基準法」をはじめとして、「採用」に関連するポイントを何回かに分けてご紹介します。

1. 厚生労働省の「公正な採用選考の基本」を理解する

採用時の言動の留意点を知っておきましょう。

企業には「採用の自由」がありますが、法律を守ることが前提です。

1) 採用選考の基本的な考え方

- ・採用選考にあたり、応募者の基本的人権を尊重し適性・能力のみを基準とする
- ・応募者に広く門戸を開く

2) 本人の持つ適性・能力以外のことを採用の条件にしないこと

- ・家族環境、生活環境など応募者の適性・能力とは関係ない事柄で採否を決定しない
- ・社会的差別の原因となるおそれのある個人情報などの収集は原則として認められない
- ・応募用紙やエントリーシート of 項目・様式を設定する場合は、適性と能力に関係のない事項を含めない
- ・面接では、適性と能力に関係のない事項を尋ねないように留意する
- ・障害者、難病のある人、LGBT など特定の人を排除しない

3) 採用選考時に配慮すべき事項

- ・本人に責任のない事項は把握しない
(本籍・出生地、家族に関すること、住宅状況に関することなど)
- ・本来自由であるべき事項(思想信条にかかわること)を聞かない
(宗教、支持政党、人生観、生活信条、尊敬する人物、思想、購読新聞など)
- ・採用選考の方法への注意事項
(身元調査などの実施、合理的・客観的に必要性が認められない健康診断など)

厚生労働省資料抜粋 (<http://www2.mhlw.go.jp/topics/topics/saiyo/saiyo1.htm>)

面接で聞くことなくなっちゃいますね。でも、主旨は正しいです。

まずは事前にこの資料をきちんと読んで把握して臨みましょう。

(以下続く)

★**★

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25
今回は「ピグマリオン効果」です。

ピグマリオン効果とは、教師の期待によって学習者の成績が向上することです。
教育心理学における心理的行動の一つで、アメリカの教育心理学者
ロバート・ローゼンタールが実験の結果とともに提唱しました。

人間は期待された通りに成果を出す傾向がある、だから教える側は、「良い期待」を
もって生徒（受講者）と接しなさい、というものです。

ローゼンタールは、1964年にサンフランシスコの小学校で実験を行いました。
特別なテストを行ない、学級担任に「テストの結果、成績が伸びる」生徒を伝えます。
しかし、テストには何の意味もなく、無作為に選ばれた生徒を伝えただけでした。
しかし、学級担任は、その生徒達の成績が向上するという期待を込めて過ごします。
何か月か後に確認したところ、その生徒達は確かに成績が向上していた、という
おとぎ話のような話です。
学級担任が期待をこめていただけです。本当でしょうか。
実は、心理的効果については賛否議論があるようです。

ピグマリオンという名称は、ギリシャ神話に由来しています。
ピグマリオン王の恋焦がれた女性の彫像が、その願いに応えて人間になったという
「願いは通じる」お話です。
由来もロマンチックですし、「期待」の力、信じたいですね。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題40

敬語の言い回しはちょっとしたことで迷いますね。
正しい使用をしている文はどれでしょう。

- (1) お体をご自愛ください。
- (2) 休日のご利用できません。
- (3) お早い対応ありがとうございます。
- (4) お車でお越しになりますか。

○。

「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。

○。

2016.12.21号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答40(4)

(1)「自愛」という言葉のなかには、「体を大事にする」という意味が含まれます。

→「どうぞご自愛くださいませ」

(2)「ご(お)～できる」は謙譲表現です。お客様に使ってははいけません。

→ご利用になれません

(3)「早い」は形容詞です。

「お+形容詞」という使用方法は、間違いではない場合もありますが、不自然な印象のときは別の言い方を考えましょう。

→迅速なご対応ありがとうございます。