

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。

「別れ」と「旅立ち」の3月です。

今年は身近に「お別れ」はありますか？

よく、卒業や送別に使われる「はなむけ」という言葉。

「馬の鼻向け」が語源なんだそうです。

ご存じでした？私、漢字を想像してみようと思ったこともありませんでした。

旅立つ人のために、その人の馬の「鼻」をこれから向かう目的地の方向に

「向け」てあげる習慣のことだそうです。

あ、だから、「別れ」に使うんですね。納得。

調べると、「餞」などの漢字も出てきますが、新聞表記では「はなむけ」です。

新たに迎える人に使わないよう、お気をつけて。

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. CCM コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内
 3. 「知ってる？コンプライアンス」その5採用コンプライアンス3
 4. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」職場で役立つ？心理学27
※正しいビジネス用語・敬語クイズ42
-

::*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::*::

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、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/>

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2017 in 大阪（第10回）は
今年は5月31日、6月1日に開催されます。

<http://www.callcenter-japan.com/osaka/>

Y's ラーニングは、大阪では以下の日程を予定しております。

2017年5月30日（火）：気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

2017年5月31日（水）：チャット対応講座～効果とノウハウの高め方

ぜひご参加ご検討ください。

::*::

2. CCM コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内

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

株式会社CCM総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部が
コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾の第4期を4月より開講します。

Y's ラーニングは教育研修スペシャリスト養成講座を担当します。

毎月1回（半日）×3か月という内容の濃い講座です。

定員15名ですので、お早めにお申し込みください！

■教育研修スペシャリスト養成講座の概要

社内トレーナーとして、必要な基礎知識、教育スキル、教育のための
コミュニケーション方法と最新の人材育成手法を習得します。

教育工学（インストラクショナルデザイン）に基づいた知識を伝授し、
人材の成長を請け負えるスペシャリストを育成します。

■開催日時（各回 13時30分～16時30分）

第1回 4月26日（水） センター内教育の特徴とトレーナーの役割

第2回 5月16日（火） 人材育成デザインとトレーニングスキル

第3回 6月13日（火） 効果を上げるトレーニングとフィードバック

■会場：神田

■参加費、会場名、講座内容目次などの詳細情報は..

<https://k.d.combzmil.jp/t/e2e3/g0tswor05sr225ywxwXiO>

★**★

3. 知ってる？コンプライアンス 5

★**★

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？
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5：採用コンプライアンス3

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。
「採用」に関するコンプライアンス、第三弾です。

3. 「求人広告掲載」、「人材紹介会社依頼」時の労働条件明示項目

求人広告を掲載する際や、人材紹介会社に依頼する際にも留意事項があります。
求人広告は労働条件を明示しなくてはなりません。
（職業安定法第18条および第42条）
人材紹介会社などの利用時には求人票の記入が必要です。
その際にも、求人時に「労働条件明示項目」が必要です。（職業安定法第5条の3）

（1）求人広告に明示が必要な労働条件

【絶対的記載事項】

労働契約期間、就業場所、従事する業務内容、就業時刻、残業の有無、休憩、休日、シフト勤務、賃金の決定、計算・支払の方法、賃金の締め切り・支払いの時期、昇給退職、解雇

【相対的記載事項】*定めがある場合のみ掲載

退職手当、臨時賃金、賞与、精勤手当、勤続手当、奨励加給、能率手当、最低賃金額
労働者負担の食費、作業用品その他、安全、衛生、職業訓練、災害補償、
業務外の疾病扶助、表彰、制裁、休職

（2）求人メディアに申し込む場合に必要な明示項目

【掲載明示項目】（全国求人情報協会）

求人企業の正式名称（社名等）、所在地、事業内容、職種名、職務内容、勤務時間
募集雇用形態（雇用期間の定めの有無）、賃金（採用時に一律に支払われる最低賃金額）
応募資格（必要に応じ学歴、経験、公的資格等）就業場所
応募方法

(電話番号等連絡手段。必要に応じ担当者名、必要な書類、面接、選考の場所等)
本採用後と雇用形態や賃金等の条件が異なる場合は、本採用までの期間と条件

(3) 人材紹介会社に依頼する場合の明示項目

【労働条件明示項目】

従事すべき業務の内容、労働契約の期間、就業の場所、始業・終業の時刻、
残業の有無、休憩時間・休日、賃金、健康保険、厚生年金保険、労災保険、雇用保険

なかなか細かいですが、面倒がらずにチェックしてください。

メディアに求人を出す場合や人材紹介を依頼する場合なども、言われるがままに
資料を揃えず、必要な項目を確認しなくてはなりませんね。

(以下続く)

★**★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」職場で役立つ？心理学27

★**★

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27

今回は「アドラー心理学その2 人はなぜ「劣等感」を抱くのか」です。

正直に言います。小、中、高を通じて、私は体育で3よりよい評価を
もらったことはありません。

逆上がりもできたことがないし、50メートル走るのに10秒はかかりました。

(今なんてもっとかかるかも)

だから、運動は常に劣等感の対象なんです。(ほんとですよ)

でも、運動ができないことに、なぜ「劣等感」を抱くんでしょう。

それは、「もっと運動ができる自分でありたい」と思っているからです。

人はもともと「もっと優れた自分になりたい」という目的を持っています。

これはアドラーの目的論ですね。

だから、「劣等感」はエネルギーになります。

自分を向上させるためのモチベーションなのです。

でも、人はいつも「劣等感」を素直に認めて、前向きに行動するとは限りません。

なぜかというと、

・失敗したら面倒

「鬼ごっこで私が鬼になると休み時間中もう誰もつかまりません」

・他の人の期待に応えられない

「子供の運動会の親子競技ではいつもがっかりされました」

・できないと見下される

「小学生時代はよく“とろい”とからかわれましたよ」

・完璧に仕上げるという満足が得られない

「50メートル走で10秒を切ることは一生ないでしょう」

からです。

すると、人は言い訳を始めるわけです。「もう、やる気なし」です。

「劣等感」はこじらせると、「劣等コンプレックス」というもっと面倒な感情に成長してしまいます。

「もともと、私はだめなんです、どうせできないんです」という感じ。

さあ、どうしたらいいのでしょうか。アドラーおもしろいでしょ？（続く）

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題42

よく質問をいただく「させていただく」の使い方。

正しい使用をしている文はどれでしょう。

- (1) このたびは、突然ご連絡させていただき申し訳ございません。
- (2) 新しいサービスを提供させていただきます。
- (3) 私は商品企画の仕事をさせていただいております。
- (4) 明日はお宅に訪問させていただきます。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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。

○。
2017.3.16号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答42(4)

本来、「させていただく」は、自分側の行為を

- 1 相手側または第三者の許可を得て行う
- 2 それにより自分側が恩恵を受ける（あるいは受ける気持がある）

場合に使います。この1、2の度合いが判断基準です。

1の要素が弱いときに使用すると相手の負荷があがってしまうので、気をつけましょう。

(1) このたびは、突然ご連絡いたしまして申し訳ございません。

(2) 新しいサービスを提供いたします。

(3) 私は商品企画の仕事を担当しております。