

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。

このたびの九州北部の集中豪雨で被災された方々にお見舞い申し上げます。

九州地方は梅雨明けですね。

今年は梅雨も明けぬうちから、暑い暑い日々です。

先日「きゅうり」を山のようにいただきました。

からだを冷やす効果もあるきゅうりは夏に最適な野菜です。

サラダ、漬物、あー他に使い方あるかしら..

富山ではみそ汁の具にもなるらしい。暖かいみそ汁にきゅうり..

とりあえず、昨夜はサラダでした。

どうぞ、熱中症には十分ご注意ください。

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. 「知ってる？コンプライアンス」その8採用コンプライアンス6
 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」職場で役立つ？心理学30
※正しいビジネス用語・敬語クイズ45
-

::*::

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. 知ってる？コンプライアンス 8

★**★

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8：採用コンプライアンス6

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、第六弾は雇用対策法です。

6. 「雇用対策法」への対応

2007年以降、雇用対策法の改正により「年齢制限の禁止」が義務化されました。

労働者の募集・採用において、事業主は年齢に関わりなく均等な機会を与えなくてはなりません。

「事務職、35歳以下募集」「タクシー運転手募集、40歳まで」

などといった募集の謳い文句は違法となりました。

年齢ではなく適性・能力に主眼を置いて募集することが求められているのです。

年齢制限が認められる「例外事由」もあります。

- ・定年年齢を上限として、当該上限年齢未満の労働者を期間の定めのない労働契約の対象として募集・採用する場合
- ・長期勤続によるキャリア形成を図るために、若年者等を期間の定めのない労働契約の対象として募集・採用する場合
→この二つのポイントは「期間の定めのない労働契約」です。
- ・芸術・芸能の分野における表現の真実性等の要請がある場合
→6歳児の役に大人は使えませんものね。
- ・60歳以上の高年齢者など、特定の年齢層の雇用を促進する施策の対象者に限定して募集・採用する場合
→シルバー××センターなどですね。

正直、年齢制限は書けないだけで実際には応募があっても採用の対象にしていないケースなども見受けられます。

採用の厳しい今、雇用対策法の「年齢制限の禁止」の本来の意味をくみ取って、柔軟な採用活動を行うことがわたしたち企業の採用担当者に求められています。

★**★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」職場で役立つ？心理学30

★**★

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30
今回は「笑い」の心理学です。

「笑うこと」「笑顔」はポジティブな感情を表現する表情、行動です。
そのためでしょうか、さまざまな心理学の分野で「笑い」は研究されています。

生理心理学

顔面フィードバック仮説という説があります。(トムキンス)
顔の表情に、関連する筋肉が反応すると、その後に感情が生起するという説です。
「体が先で心が後」ということですね。
「悲しいから泣くのではなく、泣くから悲しいのである」という
ジェームズ・ランゲの「感情の末梢起源説」の発展型といわれています。
感情の末梢起源説は、身体部位のどの部分でも必ず身体反応が感情に先行して
変化するというものです。
発展形の顔面フィードバック仮説は身体部位の中でも特に顔（表情）の変化が
感情の生起に影響するという話です。
「仮説」だそうですが、笑顔を作れば、気持ちも楽しくなる！いいですね。

社会心理学

笑顔が他者とのコミュニケーションにどのような役割を果たすのかを研究しています。
接客サービス業に従事する従業員が顧客に対して笑顔を見せると、顧客は従業員に
対して親しみやすさを感じ、店の雰囲気にもポジティブな評価をくだします。
再来店や知人への推薦などの行動が促進されるということがわかっているそうです。
笑顔が共感的なコミュニケーションを生む、知ってますよねえ、そんなこと。

心理学以外にも、「笑い」にはさまざまな効果があります。

「痛み止めの役目」をし、「免疫機能」を上げ、「筋肉にリラックス効果」を与え、
ストレスにも効きます。

「認知的機能」を上げ、創造力・問題解決能力・記憶力を向上させるそうです。

「善玉コレステロール」も増えるらしいですし、「成長ホルモン」が増加して、

気分が良くなるそうです。
皆で笑えば、「団結力」もアップします。

なんだか、とにかく笑わなきゃ！

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 4 5

人に何か依頼するとき、あなたならどの言い方を選びますか。

- (1) 至急ご確認ください。
- (2) 至急ご確認くださいませでしょうか。
- (3) 至急ご確認をお願いいたします。
- (4) 至急ご確認いただいてよろしいでしょうか。
- (5) 至急ご確認いただければ幸いです。

○。

「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。

○。

2017.7.14 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 4 5

今回の質問は、言葉の使い方としてはどれも間違いではありません。
ただし、(1) の「～ください」は丁寧ですが、命令形です。
また、(2) のような「否定形」の依頼は答えにくいものです。
(3) の依頼、(4) の問いかけ、(5) の自分の気持ちを使ったお願いが
相手に届きやすいと思いますが、いかがでしょうか。