

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。

先月、熱中症の心配を書いたばかりなのに、関東は雨の日々です。
各地の集中豪雨に関するニュースも絶えません。
今年のお盆は子供たちにとって、ちょっと残念だったかもしれませんね。

私はおかげさまで涼しい日に大掃除できました。
大掃除はやっぱり夏休みです。(やっぱり??)

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9採用コンプライアンス7
 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」あなたを助けるビジネスの法則1
※正しいビジネス用語・敬語クイズ46
-

::*

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。

- 1 1月7日（火）チャット対応講座～効果とノウハウの高め方
- 1 1月9日（木）実践！ナレッジマネジメント講座～作成編

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

1 1月はどちらも池袋。

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2017 と同時開催です。

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

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 9

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

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9：採用コンプライアンス7

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」に関するコンプライアンスは、公平性確保のため、禁止要件が厳しく定められています。

常識があれば大丈夫とは言い切れない「要件」をしっかりと理解してください。

7. 「健康診断」に関する注意事項

「労働安全衛生法」および「労働安全衛生規則」では、常時使用する労働者を雇い入れた時と、雇い入れ後1年以内ごとに1回、定期的に医師による健康診断を実施し、本人に結果を通知することを義務付けています。

ただし、雇い入れ時の健康診断は「採用選考」のためではありません。

雇い入れた際の適正配置、入社後の健康管理に役立てるために実施するものです。採用選考時に、必要以上の健康診断項目を実施すると、応募者の適性・能力とは関係のない個人情報を得ることになり、「就職差別」につながる可能性があります。「血液検査」や「尿検査」は応募者の適性と能力判断には通常必要ありません。

- ・採用選考を目的とした画一的な健康診断を実施していないか
- ・健康診断の検査項目は、求人職種の職務遂行に関係があるか
- ・健康診断実施時には、応募者に「目的と検査項目」を説明し、了解を得ているか

このあたりがポイントです。

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

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」あなたを助けるビジネスの法則1

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

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かうと思っています。

「楽しく学べるミニ知識」

今回からは新シリーズ、「あなたを助けるビジネスの法則」をお届けします。
世の中には「法則」と呼ばれるものがたくさんあります。
科学的な根拠のある「法則」も誰かの（または大勢の）経験則による「法則」も、
いろいろありますね。
仕事に役立つような「法則」を探してみましょう。

第1回 マーフィーの法則

「法則」と名のつくものの代表格です。
みなさんも一度は耳にしたことがあるのではないのでしょうか。

マーフィーの法則は学問的に証明された法則ではなく一種のジョークです。
経験から多くの人を感じる、失敗や悲観的な言明を「ユーモア」として
「法則」化したものです。
ただし、ただのジョークに終わることなく、今なおこの法則は、心理学研究などの
分野で言及されることすらあります。

米国空軍のマーフィー大尉が、「マーフィー」の名の由来ですが、時代に合わせて
次々と新しいものが、不特定多数の人々によって生みだされています。

アメリカでは1977年にこの「マーフィーの法則」を並べた書籍が
ベストセラーになりました。
日本でも和訳が1993年にベストセラーとなり多くの人の知るところとなりました。

例えばこんなものです。

- ・失敗する可能性のあるものは、失敗する。
- ・高価なものほどよく壊れる。
- ・間違いが起こる要因が内在していれば必ず表面化する。

この法則は、ただのジョークでは終わらずに、「最悪の状況は常に想定するべきだ」という観念として、システム開発や労災予防、危機管理などの分野で重要視される考え方として展開されています。
そこに意味があるんですね。

「落としたトースト」の法則というのもあります。

「落としたトーストがバターを塗った面を下にして着地する確率はカーペットの
値段に比例する」というもの。（ありそうだけど、そんなバカな.. ですね）
アストン大学のロバート・マッシューズ氏は、テーブルから落としたトーストが

ほとんどの場合にバターを塗った面が下になることを証明し、論文にして賞を取りました。

カーペットの値段には比例しないことを証明したということでしょうか。

でも、ほとんどいつもバターの面が下になるのですね。実験したくないなあ。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 4 6

お詫びのフレーズはこちらの誠意を感じさせたいものです。

正しい使用をしている文はどれでしょう。

- (1) このたびはご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。
- (2) このたびはご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。
- (3) このたびは不愉快にさせてしまい申し訳ございません。
- (4) このたびは不愉快な思いをされまして申し訳なく思います。

○。

「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。

○。

2017.8.18 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 4 6

- (1)
- (2) も間違いではありません。ただし、「お詫びする」と宣言しているのですから、この後ろに「申し訳ございません」と記す必要があります。「～したことを」はまわりくどい印象を感じさせ、損な表現です。

(3) の「不愉快にさせてしまい」は敬語を使用していません。

(4) の言い方では、主体が相手なのか自分なのかわかりませんね。

「書く」間違いはないかもしれませんが、口頭ではうっかりということも。
気をつけましょう。