

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～

※「実践！ナレッジマネジメント講座～設計編～（Me-rise）」との
お得な「通し受講」も可能です。

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

1 1月は池袋、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 1 1

★**★

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11：採用コンプライアンス9

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。

前回は、「外国人労働者」採用の留意点をお伝えしました。

今回は、「障害者雇用」への対応を確認します。

9. 「障害者雇用促進法」への対応

全ての事業主には、法定雇用率以上の割合で障害者を雇用する義務があります。

例えば、従業員 50 人以上の企業は、2.0%の障害者雇用率が義務付けられています。

雇用義務を履行しないと行政指導や、障害者雇用納付金納付義務が発生します。

当然のことながら、「障害者雇用促進法」では、障害者に対する差別の禁止、
合理的配慮の提供義務が求められます。

【禁止される差別や合理的配慮の内容】

・募集・採用の機会提供

身体障害、知的障害、精神障害、車いすの利用、人工呼吸器の使用などを理由に
採用を拒否してはいけません。

・募集・採用に対する配慮

問題用紙を点訳・音訳する、試験などで拡大読書器などを利用できるようにする
試験の回答時間を延長する、回答方法を工夫する などの配慮が求められます。

個人情報への配慮、外国人採用、障害者雇用促進などは、もはや「実施していて
あたりまえ」の時代です。

何か問題やトラブルが生じたときに、「知りませんでした」は通用しません。

採用機能が「人事」部門ではなく、現場組織に置かれがちなコンタクトセンターの
組織では、担当者がこれらをきちんと認識しておく必要がありますね。

★**★

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3

★**★

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。

「あなたを助けるビジネスの法則」

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3回 ホイラーの法則

今回はセールス系の法則を一つご紹介します。

アメリカの経営アドバイザー、エルマー・ホイラーが1937年に著書の中で
展開した法則です。

日本語版は、『ステーキを売るなシズルを売れ』というタイトルです。

「シズル感」って、ここから発信された言葉なのですね。

1937年とはちょっと古いでしょうか。でもホイラーは、古典として有名です。

10万5千ものセールスコピーを分析して1,900万人に実験した結果だそうです。

ホイラーの公式

第1条：ステーキを売るな、シズルを売れ！

これは、商品自体を売り込むのではなく、商品から得られるメリットを
アピールすることが大切だということです。

シズル (Sizzle) とは、英語の擬音語で「ジュージュー」という音のことです。

今ではよく使われますが、この本から有名になったんですね。

第2条：手紙を書くな、電報を打て！

「いやいや、いまだきそれはないよ」なんて言わないでください。

短い言葉で最初にインパクトを与えろという意味です。

「最初の10語はそれに続く11万語よりも重要」だそうです。

第3条：花を添えて言え！

言ったことを証明することが大切だということです。

お誕生日に単に「おめでとう」と言うのではなく、花も持っていけば、

「おめでとう」の気持ちをより証明することができる.. ということです。

第4条：もしもと聞くな、どちらと聞け！

お客さんに「もしも買っていただけるなら・・・」と言ってはいけない、

「買うならどちらになさいますか」と、購入をイメージさせましょうということです。

欲しい答えに導く交渉のテクニックの一つですね。

第5条：吠え声に気をつけろ！

自分自身の話す「声」が重要だということです。

「声」とは、気持ちを伝える「音声表現」のことです。

そりゃ、お客様に吠えてしまったら、どんなにいい商品も売れませんね。

結構「ベタ」な.. なんて言わないでください。

「古典」といわれるだけに、それだけ浸透しているということです。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題48

「二重敬語」はどれでしょう。

- (1) 資料は、部長がまだお読みになられています。
- (2) 資料は、部長がまだお読みになっていらっしゃいます。
- (3) 資料は、部長がお読みになってくださいました。
- (4) 資料は、部長にまずお読みになっていただきます。

○。

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。
2017.10.24 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 4 8

(1)

一つの語について、同じ種類の敬語を二重に使っているものが「二重敬語」です。

「お読みにられる」は「読む」を「お読みになる」と尊敬語にしたのに、
更に尊敬語の「～れる」を加えていますので、二重敬語です。

二つ以上の語をそれぞれ敬語にして、接続助詞「て」でつなげたものは
「二重敬語」ではなく「敬語連結」と呼ばれます。(2)～(4)

※「二重敬語」は一般に適切ではないとされますが、習慣として定着しているものは
使用可能です。

(尊敬語) お召し上がりになる、お見えになる

(謙譲語 I) お伺いする、お伺いいたす、お伺い申し上げる