

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。

秋から冬は公私ともにイベントが多くなる季節。

カンファレンスやセミナー、スポーツイベント、紅葉狩り、展覧会。
大好きな駅伝、マラソンも週末のテレビを楽しみにさせてくれます。
わくわく、そわそわ、落ち着きのない季節です。

でも日暮れは確実に早くやってくるようになりました。
あと、ひと月で冬至です。

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・実践講座のお礼
 2. 「知ってる？コンプライアンス」その1 2 ハラスメント1
 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4
※正しいビジネス用語・敬語クイズ49
-

::*::

1. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内

::*::~

国内最大のコールセンター・CRM 業界イベント

「コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2017」は、盛況のうち
終了いたしました。

Y's ラーニングが担当した講座（チャット対応講座、ナレッジ作成講座）も、
無事終了いたしました。

ご参加の皆様には、ご好評をいただきありがとうございます。

コールセンター実践講座は、年間を通じて受講いただけます。
次回以降も、ぜひご参加ご検討ください。

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

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

2. 知ってる？コンプライアンス 1 2

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

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1 2： ハラスメント1

ハラスメントについては、シリーズの最初に概要をまとめました。
いろいろなハラスメントがニュースをにぎわすことも多い昨今、
今回は少し細かくみていきましょう。

職場で問題となる、「セクハラ（セクシャルハラスメント）」
「パワハラ（パワーハラスメント）」「モラハラ（モラルハラスメント）」の
三つをとりあげます。

1. セクシャルハラスメント

相手を不愉快にさせる性的な色彩を帯びた言動、行為のことです。

例)

- ・性的な事実関係を尋ねること
- ・性的な内容の情報を意図的に流布すること
- ・性的な関係を強要すること
- ・必要なく身体に触れること
- ・わいせつ画面を配布すること など

どれをとっても職場に限らずあり得ないです。

一般的に、セクハラはパワハラ、モラハラに比べて分かりやすい行為です。

「分かりやすい」の意味を誤解しないでくださいね。

「男女雇用機会均等法」およびその指針上で、企業が取るべき措置について
明確なガイドラインが確立している、という意味です。

男女雇用機会均等法では、以下の二つを「セクハラ」と定義しています。

1)

職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで

解雇、降格、減給などの不利益を受けること（対価型セクシュアルハラスメント）
2)

性的な言動が行われることで職場の環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に大きな悪影響が生じること（環境型セクシュアルハラスメント）

職場とは、「普段働いている場所」だけではありません。

「出張先」「取引先の事務所」「顧客の自宅」「移動中の車中」なども含まれます。
新人歓迎会のような、実質上業務の延長と考えられる宴会も職場だそうです。

当然のことながら、セクハラの実行者となり得る人は、

「事業主」「上司」だけでなく、「同僚」「顧客」「派遣先の社員」
「取引先の社員」も含まれますし、
「労働者」も事業主が雇用されるすべての労働者を指します。

男女雇用機会均等法及びそれに基づく指針では、セクシュアルハラスメント対策として次の措置を事業主に義務づけています。

1)

事業主の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に対してその方針を周知・啓発すること

2)

相談、苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備すること

3)

相談があった場合、事実関係を迅速かつ正確に確認し、適正に対処すること

4)

相談者や行為者等のプライバシーを保護し、相談したことや事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

法律があれば安心というわけではないのですが、「義務づけられていること」があることは大切ですよね。

★**★

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 4

★**★

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。

「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4回 ムーアの法則

ITに携わる人なら知らない人はいない、とすらいえる「ムーアの法則」
米大手半導体メーカー、インテル社の創業者の一人ゴードン・ムーア氏が
発表した見解をカリフォルニア工科大学の教授が提唱したものとされます。

ムーアの法則とは、「半導体の集積率は18か月で2倍になる」という
半導体業界の経験則です。
あら、ちょっと難しいでしょうか。

ムーアの法則の技術的な意味は、「性能」と「価格」にあります。
「集積率が上がる」というのは、「性能が上がる」という意味です。
1秒間に100個の処理をしていたCPUが、18ヶ月後には同じ面積のCPUで
200個の処理をしているということです。
また、トランジスタ1個の性能が同じだとすると、18ヶ月後には、同じ面積で
2倍の半導体が作れます。つまりコストが半分になるということです。

IT業界の発展の速さを50年も前に示していたということは「すごい」ことです。
ムーアの予見のとおり、コンピュータの性能は飛躍的に向上し、価格はどんどん
下がりました。

業界では、ハードウェア開発よりもソフトウェアの開発の重要性が増しました。
ソフトウェアはOS（オペレーティングシステム）からミドルウェア、WebAPI
へと進化し続けます。
ビッグデータ解析の技術的背景にもムーアの法則があるわけです。

2005年にゴードン・ムーア自身は、「ムーアの法則は長くは続かないだろう」
と述べました。
なぜなら、トランジスタがどこまで小さくできるかには限界があるからです。

でも世の中は、「ムーアの法則」をもっと普遍的なものとしてとらえています。
急速な変化があるテクノロジーは、ITの業界を超えてさまざまな業界に
大きな影響を与えているからです。

なんかすごいなあ。

私がワープロ専用機を使っていたのはたかだか30年前でしたが...

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題49

話し言葉でも書き言葉でもご厚意をお断りするときは気を使います。

「お断りする」言葉として使っても失礼にならないものはどれでしょう。

この度は会食のお誘いありがとうございます。

- (1) 今回はご遠慮しておきます。
- (2) 都合により出席できません。
- (3) ちょっと難しいと思います。
- (4) 今回は結構でございます。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2017.11.17号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答49

(2)

(1) は、「放置」の意味合いのある「～しておきます」という表現が含みを感じさせてしまう損な表現です。

(3) は、「難しい」も「思います」もあいまいな説明です。何が難しいのかをきちんと断言して示すと感じよくなります。

例)「その日は東京に 18 時に戻るのが難しいので、残念ですが出席できません」
(4) の「結構」は OK と NG の両方の意味のある言葉のため誤解される可能性がありますね。