

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。

桜の便りが例年より早いと話題です。暖かいですね。

3月の最終週を出張で過ごしている私は各地のきれいな桜にお目にかかっています。

東京の満開は逃しそう。

でも、連日 Facebook で友人が投稿した桜の写真が楽しめます。

東京に住んでいながら一度も行っていない千鳥ヶ淵の桜も満喫です。

SNS 便利です。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 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
 2. RIC コールセンターキャンパス・実践講座のご案内
 3. 「知ってる？コンプライアンス」その16 ハラスメント5
 4. 「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8
※正しいビジネス用語・敬語クイズ53
-

::*::

1. 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5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！

その16： ハラスメント5

4. ハラスメント問題発生時の対応方法

「パワハラ」「モラハラ」への対処法とは

職場でハラスメントがあったことが対応部門の知るところとなるきっかけは、「内部通報」が多いようです。

当然、制度がある企業は手順通りに対処していけばよいのですが、制度がない企業は、厚生労働省の「指針」が参考になります。

1. 事実関係を迅速かつ正確に確認する。
2. ハラスメントの事実が確認できた場合には、行為者と被害者に対する措置をそれぞれ適正に行う。
3. 再発防止対策を実施する。

言われてみれば当たり前かもしれませんが、この流れに尽きます。

本来、企業はこのような対応ができる社内体制を整えていなければならないわけです。ポイントをまとめておきます。

1. 事実関係を迅速かつ正確に確認

事実関係の確認は、相談者と行為者(加害者)の双方からの事情聴取から開始します。ハラスメントは、他の目撃者がいない密室で行われることも多いため、双方からの事情聴取が適正に行われるかどうか重要です。事実関係に不一致が見られた場合には、第三者からの聴取も行い事実関係の確定をできる限りする必要があります。

当然のことながら、以下が重要なポイントです。

- ・ 中立の立場で事情を聴く
- ・ 聴取対象者の発言を誘導しない
- ・ 聴取対象者の話をそのまま記録する
- ・ 話を聞きながら「過度な同情」、「否定、反論」をしない

そのために、聴取は人事の担当者や専門の委員会など、中立の立場から事情を聴くことのできる人物が行うべきです。

また、必要に応じて録音したり、聴取を複数人で行ったりするなど、正確性の維持に努めましょう。

書面で残すことも大切です。

相談者・行為者の言い分が全く異なり、どちらが事実なのか判然としない場合は、
「どちらの証言の内容がより具体性があるか」
「証言が変わったりしていないか」
「証言に矛盾はないか」

と、いった点から判断する必要がでてきます。

社内で判断が難しい場合は、弁護士など外部の専門家への依頼も視野に入れましょう。

2の関係者への措置、3の再発防止策については次回にしましょう。

★**★

4. 「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 8

★**★

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。

「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。

第8回 アトキンソンのモチベーションの法則

冬季オリンピック、パラリンピック、今回は時差もなく寝不足にならずに
盛り上がれました。

さて、もしあなたがオリンピックに出場するとしましょう。

実力は横一線だと仮定して、

1. 60人でレースに参加する
2. 6人でレースに参加する
3. 4人でレースに参加する

この3つの選択肢があるしたら、あなたはどのレースで一番やる気になりますか？

調査では、一番多いのは「6人のレース」だそうです。

メダルは3種類ありますから、競争率は2分の1ということになります。

「いや、60人いたって金メダルのためならモチベーションは高いぞ！」

と思う方もいると思います。その通りです。

このようなリスク・テイクな行動のモチベーションを決めるのは「成功の可能性 (probability of success)」と「成功の魅力 (incentive of success)」であると言われています。いずれもモチベーションを強める働きをしますが、両者は互いに逆の関係にあります。

難しいこと (金メダル) に成功したときの喜びは大きいですが、易しい (オリンピックが毎年あるとか、町内会の運動会の金メダルであるとか) ことに成功してもあまり嬉しくはないんですね。

強いモチベーションは、この両者がともに高いときに生まれます。どんなに一方が高くても、他方が低い場合は強いモチベーションは生まれません。

心理学者アトキンソンは、これを理論化して「達成動機理論」を唱えました。目標へのモチベーションの強さは、「成功の可能性」と「成功の魅力」とのかけ算で表されます。そして、成功の可能性が0.5、つまり成否五分五分の目標というのが、難しすぎず、易しすぎず、その人の身の丈に合った目標ということになるとのこと。

さて、あなたはいかがでしょう。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題53

新入社員の季節です。みなが最初に迷う「敬称」、あなたは正しく使用していますか。正しい方を選択してください。

(1)

(ア) 株式会社ワイズラーニング御中 / (イ) 株式会社ワイズラーニング様

(2)

(ア) 株式会社ワイズ 浮島部長様 / (イ) 株式会社ワイズ御中 部長 浮島様

(3)

(ア) ワイズスポーツクラブ 各位様 / (イ) ワイズスポーツクラブ 各位

(4)

(ア) 関係者殿 / (イ) 関係者様各位

○。

「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。

○。
2018.3.28 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 5 3

(1) ア、(2) イ、(3) イ、(4) イ

「殿」の使い方は歴史的見地から諸説あるのですが、現在、基本的には
「目上の方が目下に使う」ときに限り正しい使い方と心得ておきましょう。

(4) のケースは「殿」でも「様」でも間違いです。