

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。

あつという間に連休がやってきます。  
新入社員の方たちはほっと一息つくところでしょうか。  
もちろん、連休中が稼ぎ時、一番忙しい！というお仕事もの方も  
いらっしゃると思います。

でも、外を見れば木々の緑が日に日に濃くなる美しい季節。  
花粉もそろそろ収束です。  
通勤も気持ちいいし、外に出たくなりますねー。

今年はひさびさに私も連休に旅行に出るつもりです。  
(渋滞覚悟です！)

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・実践講座のご案内
- 2. 「知ってる？コンプライアンス」その17 ハラスメント6
- 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9  
※正しいビジネス用語・敬語クイズ54

::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::\*::

**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。  
5月は大阪で各種講座が開催されます。

Y's ラーニングは、以下の日程を担当します。

5月31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」もあります。

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

5月は大阪、コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 と同時開催です。

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

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 17

★\*\*★

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17： ハラスメント6

4. ハラスメント問題発生時の対応方法（2）

「パワハラ」「モラハラ」への対処法の続きです。

2) ハラスメントの事実を確認したら、行為者と被害者に適正な措置行います。

当然のことながら、措置はハラスメントの程度や状況に応じて行います。

- ・ 行為者に対する懲戒などの他の措置を講じる。
- ・ 被害者と行為者の関係改善をサポートする。
- ・ 被害者と行為者を引き離すための配置転換を行う。
- ・ 行為者に謝罪させる。
- ・ 被害者の労働条件上の不利益の回復を行う。
- ・ ハラスメント措置の情報管理を徹底する。

相談が発生した場合の対処方法や、プライバシー保護のために必要な事項は  
予め定めておき、相談窓口の担当者がかならず守ることが大切です。

- ・ 被害者から損害賠償等の要求を受けた場合の対処を行う。

ハラスメントの事実があった場合、企業は一定の責任を負うことになります。

事実がなかった場合も含め、調停を申し立てるなど、第三者機関を通じて

解決を探ることも視野に入れます。（各都道府県労働局、紛争調整委員会など）

3) 再発防止対策を実施します。

ハラスメントを生まない職場はどのようにつくればいいのでしょうか

- ・トップが「ハラスメントを許さない」ことをコミットする。
- ・「相談窓口」を設置（整備）し、ハラスメント防止につなげる
- ・ハラスメント防止ルールを作成し、周知徹底する。  
相談窓口はハラスメントに該当するかどうか微妙な場合でも対応します。  
迅速に対応し、相談を放置したり、長引かせたりしないよう対応します。  
被害者に会社に対する不信感が生じ、事態の解決に影響を与えるからです。  
就業規則や職場における服務規律などを定めた文書、社内報、パンフレット、社内 HP などでハラスメント防止に向けた啓もう活動も実施します。
- ・行為者に対する処分を明確化する  
ハラスメントを起こした場合、どんな不利益を受けるのかが明確になっていると抑止力が働きます。

ハラスメントは企業の評判を落とします。  
「ブラック企業」のイメージは、企業の存続にも関わります。  
ハラスメント対応は、企業にとって大変重要な課題なのです。

★\*\*★

### 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 9

★\*\*★

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9回 シェリダンの法則

全社員が仕事に喜びを感じられる環境を作る！

米国で「最も幸せな職場」と呼ばれるメンロー・イノベーションズの  
CEO、リチャード・シェリダン氏の経営手法が、「シェリダンの法則」です。  
「企業の業績向上、発展のために、部、課、肩書は一切いらぬ」  
というもの、大胆ですね。

同社では、「働く喜びの追求」が経営の柱です。  
階層がなく上司が存在しない組織、常に二人一組で作業を行う環境、  
二週間ごとに進捗と状況を報告する顧客との合同イベント、  
毎朝行う全員参加の民主的会議など、いろいろ斬新な取り組みばかりです。

これらのさまざまな手法が社員に安心と成長の機会を与え、働く喜びと成果を  
生み出しているのだそうです。  
もちろん、この会社創業以来黒字だそうですよ。

某官庁の官僚主義がなにかと話題になっている昨今です。  
「法則」とまで呼ばれるこの経営手法、経営者のみなさまいかがでしょうか

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

##### 問題 5 4

国語に対する世論調査で扱われた「毎年紛らわしい言い回し」2回目です。  
正しい方を選択してください。

- (1) はっきりと言わない曖昧な言い方  
(ア)：)口を濁す／ (イ)：言葉を濁す
  
- (2) 卑劣なやり方で、失敗させられること  
(ア)：足下をすくわれる／ (イ)：足をすくわれる
  
- (3) 存続するか滅亡するかの重大な局面  
(ア)：存亡の機／ (イ) 存亡の危機
  
- (4) 混乱したさま  
(ア)：上や下への大騒ぎ／ (イ)：上を下への大騒ぎ

○。

「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](mailto: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。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。  
2018.4.25 号

**【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】**

解答 5 4

(1) イ、(2) イ、(3) ア、(4) イ

(3)、(4) は勘違いしている人の方が多かったそうです。

「存亡の機」大丈夫でしたか？