

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。

5月です。(もう終わろうとしています)
花も緑もきれいな季節です。

連休に行った立山では山藤がきれいに咲いていました。
新緑の山を見ていると、緑の色鉛筆が何色あっても足りない気がします。
いい季節ですね。

今年は梅雨が少し早くやってくるそうです。
雨に濡れた木々もきれいですが、湿気にはご注意ください。

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18 著作権侵害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10
※正しいビジネス用語・敬語クイズ55
-

::*

- 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。

- 5月31日(木) 実践！ナレッジマネジメント講座～作成編～ 大阪
- 6月14日(木) 実践！ナレッジマネジメント講座～作成編～ 東京
- ※「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 18

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

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18： 著作権侵害1

著作権・特許権の侵害も大きなコンプライアンス違反です。

私たちは、ネット情報のコピー&ペーストや画像使用などを気軽に行いがちです。

商用利用のときには十分注意したいところですね。

主な著作権侵害には以下があります。

- ・特許侵害
- ・ソフトウェアの違法コピー
- ・写真や文章の無断利用

特許侵害は、裁判などになることも多く多額の賠償金が発生します。

ただし、「特許」は身近ではない業務の方も多いでしょう。

もっと身近なのは、ソフトウェアの違法コピーや写真・文章の無断利用です。

写真の場合は、肖像権の問題もあります。

たとえば、新聞をコピーして職場で回覧したり、社内のイントラネットで閲覧したりすることも著作権の侵害です。

新聞の紙面は「編集著作物」として、著作権保護の対象です。

個人が楽しむ以外に回覧、閲覧することは著作権の侵害になります。

ただし、署名原稿を除く論説記事で「転載禁止」の断りが無いものは、

出所を明示したうえで転載することができます。

肖像権は、実は法律上ははっきりと規定されたものではありません。

一般的には次の権利を言います。

- ・みだりに顔や姿を撮影されない権利
- ・撮影された肖像写真などの利用を拒否する権利
- ・肖像写真の利用時に、本人の財産的利益を補償する権利

撮影者側は「撮影していいかどうか」「写真等を別の媒体に使用してよいか」という二点において了解を得る必要があります。

使用された側は自ら使用の可否をきちんと表明することが重要です。

著作権の詳細、次回もご案内します。

★**★

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 10

★**★

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」を探してみましょう。

第10回 少数の法則

今回は「少数の法則」についてです。

少数の法則とは、試行や実験の回数が少ないにもかかわらず法則として錯覚し、信用してしまうことです。

確率や統計の分野の有名な定理は「大数の法則」といいます。

何百回、何千回と試行を繰り返せば繰り返すほど、結果として得られる確率は理論的な確率に近づきやすくなります。

サンプルが不足していると、もちろん正しい結果にはなりません。

ところが、私たちはこの大数の法則を無視してしまうことがあります。

少数の法則です。

少ないサンプルによって得られた統計的な結果を無意識のうちに正しいと思いついてしまうのです。

たとえば、コインを10回投げた表が8回、裏が2回出たら、

「このコインは表が出やすい特別なコインだ」と思い込むことを指します。

この法則の提唱者は心理学者です。

「心理学者が行う実験ではサンプルが少ないため、統計結果の信憑性を下げる」という記事が出て、ハッと思ったそうです。

私たちは目に見えないものを考えることが苦手です。

よく言われることですが、「飛行機が墜落して乗客乗員全員が死亡した」というニュースを聞くと「だから飛行機に乗るのはいやだ」と考えます。このとき、飛行機事故に遭遇する確率はものすごく少ないことは頭に浮かびません。（自動車事故と比較すれば各段の差ですよ）

同様に、ごく少ない統計のデータも直観的に信じてしまうのです。

「50人の女性が1ヶ月間毎日5キロ歩いたら、9割の人が3キロ痩せた」なんて情報、すぐに信じているのではないのでしょうか。

因果関係は論理的にまったく合理的でなくても構わないのです。

「何となく正しそう」な因果関係があると、人は満足してしまうのです。

目に見える情報や知っている情報から何となく正しそうな因果関係を見つけて満足してしまう。自分なりに納得できればそれでいい。

いやいや、気を付けましょう。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題55

文章を書くとき「漢字にすべきか」、「ひらがなにすべきか」よくご質問いただきます。今回は第二弾。正しいのはどちらでしょう。

- (1) 電車が遅れていたのなら (A 致し B いたし) 方ない。
- (2) 先月結婚した友人は、幸せ (A 一杯 B いっぱい) です。
- (3) 娘はキャンディを (A ペロペロ B ぺろぺろ) なめています。
- (4) 今日は (A 一寸 B ちょっと) 一杯やって帰りたいね。

○。

「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。

○。
2018.5.30号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答55

今回の問題は、「記者ハンドブック」の記載内容を基準に作成しました。
絶対的な正解ではなく、その方がきれい、またはわかりやすいという意味です。

(1) A 「致し方ない」

「致す」は慣用句の場合漢字を使用します。

(2) B 「いっぱい」

漢字本来の意味からずれて使用される語は「ひらがな」にします。

(3) B 「ぺろぺろ」

擬態語の基本は「ひらがな」です。

ただしニュアンスが必要な場合「カタカナ」でもよいとのこと。難しい..

(4) B 「ちょっと」

「当て字」に類するものは原則として「ひらがな」で書きます。