

*** ** ** ** **

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

Y's ラーニングが担当した講座は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。

次回以降も、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 19

*** ** ** ** **

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19：著作権侵害2

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。

今回は、ざっくりと著作権、肖像権の概略をご案内しました。

今回は法律の基本方針と権利の種類をご案内します。

著作権、特許権は「知的財産権」の一部です。

「知的財産権」とは、人が考えて作ったものの知的価値を無形の財産とみなし、知的価値を守るための権利です。

その法の精神は、

目的＝知的財産創出により産業の国際的な競争力を高め、知的財産を活用することで
経済社会を活性化させること

精神＝アイデアを昇華して新しい知的財産を創出することをバックアップすることで
社会還元を行うこと

知的財産権は、それぞれの権利が定義・保障する法律により保護されています。

正しい知識を持って、自分、企業の権利をきちんと守りましょう。

注意1：保護されるのは「形になったアイデア」だけ

ただし「文面で明文化されたアイデア」にも知的財産権は生じます。

日付の入ったメモが大切なのはこのためですね。

注意2：保護されるためにはお金がかかる
登録出願の書類に関してはプロである弁理士や弁護士などへの依頼が望ましいです。

注意3：保護されないことにメリットがある場合もある
特許権は20年で切れるため、ノウハウを長く保持するため「特許」自体を申請しない企業もあります。
逆に、申請しなかったことにより、より広く普及したカラオケのような例もあります。

それぞれの詳細は次回ご説明します。

★**★

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 1 1

★**★

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11回 デザイン思考（1）

今回は「デザイン思考」の考え方をご案内します。
「思考」ですので、厳密には「法則」ではありませんが、その「プロセス」が注目されていますので、まとめてみました。（奥が深いので2回連載）

「デザイン思考」とは、ビジネスに活用できる「デザイナー的」思考を指します。
私は数年前、この言葉を京都造形芸術大学の学外セミナーで初めて聞きました。
空間デザインの考え方もビジネスに通じるものだなあと思って聞きました。
その後みるみるビジネスに役立つ思考としてその名を耳にすることになりました。

デザイン思考は、人のニーズを観察して課題を設定し、アイデアを出します。
そのアイデアを元にプロトタイプを作成し、実際にテストを行いながら試行錯誤を繰り返すことで、新たな製品やサービスを生み出し課題を解決します。

従来の考え方である仮説検証型の「マーケティングリサーチ」では、

事前にある程度正確に問題を把握している必要があります。
ニーズが多様化し変化の激しい現代は、それでは問題の本質を捉えきれないともいわれていました。

現代の世界経済環境は、変化が激しく予測困難であるといわれています。
原因は以下の四つです。

- 1) 変化の質、大きさ、スピードが予測不能である
- 2) 起こる問題が予測できない
- 3) 数多くの原因が複雑に絡みあっている
- 4) 物ごとの原因や関係性が不明瞭である

デザイン思考は「ユーザ中心主義」です。
また、チームメンバーとのコミュニケーションを重視することで、
仮説、プロトタイプ、検証をスピーディーなサイクルで回す考え方です。

iPod や任天堂 Wii の開発はこのデザイン思考のプロセスを経て開発されています。
覚えておいて損はなさそうです。
気になるプロセスは次回ご説明いたします。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 5 6

私たちはよく「大丈夫です！」を使いますね。
果たして正しく伝わっているのでしょうか。正しく使用しているのはどれでしょう。

- (1) 「ここは、荷物を置いても大丈夫ですか」「はい、大丈夫です」
- (2) 「レシートはいりますか」「大丈夫です」
- (3) 「今日飲みに行きませんか」「あ、大丈夫です」
- (4) 「水のおかわりは大丈夫ですか」「大丈夫です」

○。

「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。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。
2018.6.29 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 5 6

(1) が本来の使用方法です。

「大丈夫」は、「安心していられる（任せられる）ほど危なげない（確かな）こと」
「立派な男子」の二つが本来の意味です。

ただし、最近では、国語辞書でも（俗）との断りを入れながら、「必要」「不必要」
などを表す言葉としても「大丈夫」を認めるようになりました。

婉曲に断りたいときにも思わず使いますね。

ですから、まったく間違った用法ではないかもしれませんが、
どちらとも受け取れる表現になりそうなときは気をつけてください。