

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。

気象庁は、先般の西日本の豪雨を「平成30年7月豪雨」と命名しました。

気象庁は、数十年に一度の重大な災害が予想される場合に出す「大雨特別警報」を6日から8日にかけてなんと11府県で発表したそうです。

一つの災害で4都道府県以上にこの警報が出されたのは初めてだそうです。

福岡、佐賀、長崎、広島、岡山、鳥取、京都、兵庫、岐阜、愛媛、高知のみならず被害にあわれた皆様にお見舞い申し上げます。

台風12号の影響もいまだ続く地方もあるそうです。

どうぞ、この夏はみなさま天候にお気をつけて。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

---

【本号の内容】

1. コールセンターの働き方改革セミナー開催のお知らせ
  2. 「知ってる？コンプライアンス」その20 著作権侵害3
  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12  
※正しいビジネス用語・敬語クイズ57
- 

::\*::

1. コールセンターの働き方改革セミナー開催のお知らせ

::\*::

ソフトバンク／オー・エイ・エス共催の「コールセンターの働き方改革セミナー」が8月28日（火）に開催されます。

この中で「人材育成とコールセンターの働き方改革」をメインテーマにお話しすることになりました。

先着20名、無料です。ぜひご参加をご検討ください。

「コールセンターの働き方改革セミナー」

一見、楽しそうに働いている部下や同僚が、実は落ち込んでいる……。

社員の「いつもと違う」変化にいち早く気付くことができますか？

本セミナーでは、メンタルチェックなどのサポートツールを具体的なデモを交えてご紹介します。

日時 2018年8月28日(火) 15:00～ (受付開始 14:30～)

主催 ソフトバンク株式会社/オー・エイ・エス株式会社

定員 20名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。

<https://crm.oas.co.jp/news/8356/>

どうぞよろしくお願いいたします。

★\*\*★

2. 知ってる?コンプライアンス 20

★\*\*★

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20： 著作権侵害3

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「権利の詳細」をご案内します。

著作権、特許権は「知的財産権」の一部だと、前回ご案内しました。

実際には知的財産権は大きく分けて4種類あります。

### 1. 産業財産権

特許権、実用新案権、商標権、意匠権を指します。

産業財産権は、新しい技術、新しいデザイン、ネーミングなどに独占権を与え、模倣防止のために保護を行います。

産業の発展を図ることを目的に特許庁が管轄しますので、出願、登録が必要です。

### 2. 著作権

著作権は「物を制作した人が持っている権利」です。

著作権の保護期間は著作者が亡くなってから50年(例外あり)です。

- 1) 著作者人格権：公表権、氏名表示権、同一性保持権
  - 2) 著作財産権：複製権、上演権・演奏権、公衆送信権、口述権  
頒布権、展示権、譲渡権、貸与権、翻訳権・翻案権
- 一般的に「著作権」と聞くと、2) のイメージでしょうか。  
それにしてもたくさんあります。

### 3. 肖像権

個人の名前や写真などを無断で公表したり使わないよう主張したりできる権利  
実は、日本の法律にははっきりとした定義はありません。  
ということは、刑法上の責任が問われることはないので「民事」になります。

基本原則は「許可をもらう」ことです。

- ・他人の写真は勝手に HP や印刷物にのせない。(公開する権利は制作者本人)
- ・掲載したい場合は、本人に許可をもらう。

Web 上にのせられたら相談しましょう！

- ・自分の写真が他人に勝手に掲載された場合は、「使用禁止」「削除依頼」を伝えることが重要です。

### 4. その他

その他「権利」として認識されているのは、「パブリシティ権」「人格権」です。

パブリシティ権は、タレントやアーティストといった有名人の氏名や肖像を  
財産的に利用する権利です。

タレントやアーティストの肖像、写真が無断で使用したり、売買したり、  
インターネットなどで公開することは、パブリシティ権の侵害行為に該当します。

人格権は、個人の人格的利益を保護するための権利です。

被写体としての権利でその被写体自身、もしくは所有者の許可なく撮影、  
描写、公開されない権利のことです。

結構たくさんあります。「権利」、判断が難しいものもありますので、気を付けて。

★\*\*★

### 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 2

★\*\*★

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12回 デザイン思考（2）

今回は「デザイン思考」の考え方の続き、「デザイン思考のプロセス」です。

「デザイン思考」とは、ビジネスに活用できる「デザイナー的」思考のことです。

第4次産業革命では、インターネットと人工知能を利用して製造を自動化する動きが加速しています。

社会構造が変化する中で求められる「これまでの価値観にとらわれない課題解決」として、イノベーション創出に長けた「デザイン思考」は注目されているのです。

そのプロセスは、5つです。

共感→問題定義→アイデア創造→試作→テスト

「共感」から始まるっておもしろくないですか？

### 1. 共感

デザイン思考は「人間中心」が原則です。「共感」とは、人々を理解することです。人がなぜ、どのように行動するのか、ニーズは何なのかなど、インタビューや観察などを通して探ります。

### 2. 問題定義

「共感」で得られたユーザーの意見や情報から、潜在的な課題やニーズを抽出します。

その問題の発生している状況を整理し、問題の発生要因を分析します。

目指すべき方向性・コンセプトを確立するのが「問題定義」です。

### 3. アイデア創造

「問題定義」で設定された方向性を実現するために、アイデアを出します。

アイデアの「質」よりも「量」を意識してブレインストーミングを行い、

思いついた事をとにかくアウトプットします。

### 4. 試作（プロトタイプ）

出たアイデアから、チームの支持を集めたものをいくつか試作段階へ進めます。

低価格で早く作成できるプロトタイプを繰り返し作成します。

さまざまな可能性を試すことができ、経費や時間が節約できるからです。

### 5. テスト

作成したプロトタイプはユーザーテストを行います。  
実際のユーザーの意見を聞くことで、「問題定義」の段階で設定された課題を  
解決するものになっているのか、きちんと機能しているのか検証できるからです。  
これを繰り返し、商品やサービスのブラッシュアップを行います。

「デザイン思考」は最近各所で研修なども増えてきています。  
製造、ITに限らず、さまざまな分野に応用できそうですよね。

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題 5 7

「お+形容詞」は基本的に敬語ですが、何にでも「お」をつければいいのでは  
ありません。正しく使用しているのはどれでしょう。

- (1) たいへんお求めやすい価格です。
- (2) お早い対応ありがとうございます。
- (3) 今年はお暑いですね。
- (4) お読みやすい解説書が完成しました。

○。

「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。

○。

2018.7.30 号

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答 5 7

- (3)

- (1) はよく目にしますが、正しくは「お求めになりやすい」です。  
そもそも、「求めやすい」は形容詞ではなく、動詞の「求める」＋接辞「やすい」と考えた方が違和感のない敬語になります。
- (2) は使い方の問題です。この場合は「対応」という相手の動作を敬語にします。「迅速なご対応」ですね。「お早い」も「お早いお目覚めですね」なら正解です。
- (4) は(1)と同じパターンです。正しくは「お読みになりやすい」です。