

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。

さあ、今年も駅伝シーズン突入です。

今年は皮切りの出雲も箱根予選会もリアルタイムで観ることができました。

仙台の街を駆け抜ける大学女子駅伝もリアルタイム観戦しました。

(いや、テレビで、ですよ)

駅伝は長丁場のものもあるし、出かける予定などがあると泣く泣くビデオ予約します。

でも、リアルタイムが一番おもしろい！

たとえ結果を知らなくてもビデオ録画は気持ちが盛り上がりません。

不思議だ。

さあ、今週末は全日本大学駅伝です！

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2 3 労働基準法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1 5
- ※正しいビジネス用語・敬語クイズ6 0
- 

::\*::

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。

1 1月は東京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。

1 1月13日（火）実践！使える FAQ 講座～作成編～

※「実践！使える FAQ 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/>

1 1 月はコールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 と同時開催です。

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

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 23

★\*\*★

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 23：労働基準法（3）

前回ご紹介した労働基準法の概略の中から、今回は「総則」の内容を確認します。

総則では主として以下のことが決められています。

労働条件の原則（第 1 条）

「労働条件は、労働者が人たるに値する生活を営むための必要を満たすものでなければならない」

憲法 25 条の「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」という基本原則を労基法も冒頭に提示しているということですね。

労基法で定めている労働条件は、1. 最低限のものであるから、2. それを下回ってはならない。3. 労使でその向上を図っていかなければならない。

と、ということです。「労使で」ですよ。

労働条件の決定（第 2 条）

労働条件は労使対等の立場において決定すべきものでなければならない。

労働条件は、会社側が一方的に決めて、労働者が従うものではないということです。一方的に不利益な変更などはできないわけです。

双方が、規則を守り、誠実に義務を履行しなければならない。

労基法を下回るものや、一方的に変更された労働条件は、法違反です。

あたりまえなんですけど、意外に実施されていなさそう。（まだ第 2 条なのに）

### 均等待遇（第3条）

労働者の国籍、信条等で労働条件についての差別的取り扱いを禁止する。  
憲法14条の「すべて国民は、法の下に平等であって、人種、信条、性別、社会的身分又は門地により、政治的、経済的又は社会的関係において、差別されない」を表現しています。  
しかし、男女、正規非正規などの「格差」は厳然と存在しています。  
働き方改革がどこまでこれらの是正に寄与するかも注目です。

### 男女同一賃金の原則（第4条）

女性であることを理由に、賃金について男性労働者との差別をしてはならない。

### 強制労働の禁止（第5条）

暴行、脅迫、監禁など精神又は身体を不当に拘束する手段によって、労働者の意思に反して労働を強制してはならない。

### 公民権行使の保障（第7条）

労働時間中の選挙権等公民権行使を保障する。

総則の主な内容をご紹介しました。

こんな原則的なことから守られていない..「大丈夫か日本」といったところです。

★\*\*★

### 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 15

★\*\*★

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15回 ハイน์リッヒの法則

「法則」といえばこれ、今回は「ハイน์リッヒの法則」です。

第15回までほっておいてすみません...

「1：29：300の法則」ともいわれるこの法則は、1929年にアメリカの損害保険会社調査部のハイน์リッヒが労災事故の発生確率を調査したものです。

1 件の重大な事故の背景には、29 件の軽微な事故と、300 件の事故にいたらない事故（ニアミス）があるという経験則です。

ニアミスなので、日本では「ヒヤリハットの法則」と呼ぶのでしょうか。

法則では、300 のニアミスの背景には、さらに数千、数万の危険な行為が潜んでいたといえます。

事故の背景には必ず数多くの前触れがあるということです。

人は一度「ヒヤリ」とすると数日は気をつけるものです。

しかし、しばらくすると忘れてしまいます。

ヒヤリとした段階でいかに危険の芽を摘んでおくかが大切です。

ハインリッヒがこの法則を論文で発表してから、およそ 1 世紀経つ現在まで

この考え方はさまざまな分野で活用されています。

当初は労働事故が人間の生命に直結するような分野において活用されていましたが、

最近ではクレーム対応や情報セキュリティ管理にも浸透しています。

ハインリッヒの法則で重要なことは、1 や 29 という数字ではなく、何年たってもこの経験則が引用され続けているということです。

ヒューマンエラーという人間の行動特性は変わらないし、改善しないということです。

それこそ「ひやり」です。

#### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

##### 問題 60

丁寧な表現のようでなんだかおかしい。正しいものはありますか。

- (1) お荷物はお届け先のご住所へのご配達でよろしいでしょうか。
- (2) ご丁寧なご説明文をお送りいただき恐縮です。
- (3) ご購入に際し、お色味のご相談はご遠慮させていただきます。
- (4) 明日の 13 時にお迎えにあがります。

○。

「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](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。

○。  
2018.10.30号

**【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】**

解答60

- (1) お荷物のご登録のご住所への配達でよろしいでしょうか。  
「お届け先」＝「ご住所」ですね。自分たちの動作に「ご」はつけません。
- (2) 丁寧な説明文をお送りいただき恐縮です。  
「ご丁寧」も「ご説明」も間違いではありませんが、しつこいと感じたら相手の「動作」だけを敬語にするとすっきりします。
- (3) ご購入に際し、お色味のご相談はご遠慮しております。  
「ご遠慮させていただく」は二重敬語です。
- (4) ○