

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。

いろいろなことが動き出す3月です。

みなさま、今年も別れや出会いに遭遇されたでしょうか。

今年は、「別れ」といえば「平成」とのお別れでしょうか。

「平成最後」というフレーズがあちらこちらで踊っています。

私もこの業界の仕事を始めたのは、ほぼ「平成元年」、感慨深いです。

このメールマガジンも今号が「平成最後」

(ところで、それって何か意味あるんですけどっけ)

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. CCM コンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内
 3. 「知ってる？コンプライアンス」その28 働き方改革のコンプライアンス1
 4. 「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20
- ※正しいビジネス用語・敬語クイズ65
-

::*

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。

3月の東京講座へのご参加ありがとうございました。

次は大阪です。

Y's ラーニングは、以下の日程を担当します。

5月29日(水) 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

その28：働き方改革のコンプライアンス（1）

いよいよ、2019年4月から働き方改革改正法の適用が始まります。

改めて、内容と注意事項を少しずつご紹介します。

まずは全体像から。

働き方改革関連法とは、労働者が多様な働き方を選択できる社会を目指すための法律を指します。

雇用対策法や労働基準法など、労働規制にかかわる法律が改正の対象です。

長時間労働の是正、柔軟な働き方の実現、公正な待遇の確保など、ニュースでもよく耳にするとお思います。

代表的な施策は以下のとおりです。

- ・ 残業時間の上限規制

大企業はもうこの4月開始です。（中小企業は2020年4月から）

時間外労働の上限は月100時間年720時間、他にも細かい規制があります。

- ・ 有給休暇取得の義務化（これもこの4月から）

年間10日以上の有給休暇がある労働者は5日以上の取得が義務づけられます。

（もちろん、「取得させることが」「企業に」ですよ）

- ・ 産業医の機能強化（2019年4月から）

事業者が衛生委員会・産業医に対して健康管理に必要な情報を提供することが義務づけられました。

「残業」などが注目されがちですが、地味にこんな法改正もあるわけです。

- ・ 同一労働同一賃金

「正社員と非正規雇用者などを区別せずに、同一の労働には同一の賃金を支払う」

これは2020年以降の実施ですが、企業側にはいろいろ社内整備が求められる法改正です。

- ・ 高度プロフェッショナル制度の創設（2019年4月から）

高度に専門的な職務に就き、一定の年収を有する労働者について、本人の同意があれば労働時間等の規制の対象外とする。

「高度」って何？という論議は未だありますよね。

次回、もう少し詳しく考えてみましょう。

★**★

4. 「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20

★**

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20回 SMARTの法則

年の初め、年度初め、私たちは個人的にも仕事でもいろいろな目標を立てます。

完遂できていますか？

SMARTの法則は、経営コンサルタントであるジョージ・T・ドランが1981年に発表した目標設定法です。

（ちょっと古いでしょうか。今ではいろいろなアレンジがあるそうです）

目標達成を実現させるためには5つの成功因子に沿って進めようという、いわゆる「フレームワーク」です。

5つの成功因子とは

- ・ Specific（明確性）：設定した目標は明確なものか
- ・ Measurable（計量性）：目標達成率や進捗度を測定可能か
- ・ Assignable（割当設定）：役割や権限を割り当てているか
- ・ Realistic（実現可能性）：現実的な目標を設定しているか
- ・ Time-related（期限設定）：目標達成に期限を設けているか

目標は、「明確かつ具体的」にし、「可視化（数値化）できる指標を用意」し、「チームでの役割分担を明確に」し、「現実実現可能なアイデアを策定」し、「期限を適切に設けて実行計画を立てる」ことで実現する。

こんなイメージでしょうか。

いわれてみれば当たり前のことばかりですが、実行段階ではどこかの因子を忘れてたり、無視したりすることがあります。

「法則」として意識することが、そんなときに役に立つんですね。

ちょうど、目標作成の季節です。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題65

今回はどちらを使うべきか迷う慣用句を集めました。正しいのはどちらでしょう。

- (1) 新商品の新機能は(Aいやが上にも Bいやが応でも)人気が高まっています。
- (2) 本件については、怒り心頭に(A発する B達する)思いです。
- (3) そんなに声を(Aあらげ Bあらげ)ないでください。
- (4) 会議中に(A異存 B異議)は出なかった。

○。

「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

→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。

○。

2019.3.29号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答65

- (1) Aいやが上にも
「いやが応でも」有無を言わせずという意味です。
- (2) A発する
「怒りが心の底からこみあげる」ので、「発する」です。
- (3) Bあらげ
漢字で書くと、「声を荒らげる」です。
- (4) B異議
「異存」はまだ心の中に「考え」がある状態なのだそう。