

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。

新元号フィーバーも10連休フィーバーも一段落でしょうか。

暑くなってきましたね。

今年は例年より暑いのでしょうか、暑いという報道が多いように感じます。

さあ、でもそんなこと言っていないで仕事のエンジンを加速しなくては。

いろいろ動き出す5月です。

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29 働き方改革のコンプライアンス2
  - 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」ビジネススキルを考える1
- ※正しいビジネス用語・敬語クイズ66
- 

::\*::\*:\*::\*:\*::\*:\*::\*:\*::\*:\*::\*:\*::\*:\*::~

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。

大阪はもうすぐ！直前の28日までお申込みいただけます。

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

お得な「通し受講」もあります。

<http://callcenter-japan.com/campus/>

★\*\*★

## 2. 知ってる？コンプライアンス 29

★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★\*\*★

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29：働き方改革のコンプライアンス（2）

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。  
今回は大企業にはもう施行されている「残業時間の上限規制」の詳細です。

残業時間の上限規制は、大企業は2019年4月から開始されています。  
中小企業は2020年4月開始です。

改正前、法律上は残業時間の上限がありませんでした。（行政指導のみ）  
まあ、それもちょっとびっくりなんですけど..  
改正後は法律で残業時間の上限を定めますので、これを超える残業は  
できなくなります。

残業時間の上限は、原則として月45時間・年360時間とし、  
臨時的な特別の事情がなければこれを超えることはできません。  
月45時間ということは、一日の平均でいえば2時間です。これが原則。

臨時的な特別の事情というのは、「労使協定」があるということです。  
いわゆる「36協定」です。  
でも、以下を超えることはできません。

年720時間以内  
複数月平均80時間以内（休日労働を含む）  
（複数とは、「2か月」「3か月」「4か月」「5か月」「6か月」全てです）  
月100時間未満（休日労働を含む）  
月80時間は、一日当たり4時間程度の残業に相当します。  
原則である月45時間を超えることができるのは、年間6か月までです。

法で規制されるということは、違反した場合に罰則があるということです。  
（6ヶ月以下の懲役または30万円以下の罰金）

厚生労働省のパンフレット、意外に（失礼）わかりやすいのでご参考に。

<https://www.mhlw.go.jp/content/000463185.pdf>

今回は、有給休暇取得の義務化です。

★\*\*★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」ビジネススキルを考える 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ましょうと思っています。

「ビジネススキルって何？」

「ビジネス法則」のご紹介が20回を数えましたので、そろそろ次に行きましょう。  
ビジネススキルって何でしょう。日本語にすれば、「職業能力」でしょうか。  
単なる「能力」とはちょっと違いそう。探ってみましょう。

第1回 「ビジネススキル」とは

毎年、経団連が発表している『新卒採用』の「選考にあたって特に重視した点」では、  
例年「コミュニケーション能力」が第1位です。  
確かにビジネスにおいて、コミュニケーション能力は大切です。  
でも、コミュニケーション能力とは具体的にどのような能力のことなのでしょう。  
かなりあいまいな扱いです。

世界経済フォーラムの必要なビジネススキル一覧には、「コミュニケーション能力」  
という言葉はありません。

ハーバード大学の教授ロバート・カッツは、1955年、マネージャーに求められる  
能力を3つに区分し提唱しました。有名なカッツ・モデルです。  
ここでは、「ヒューマンスキル」という言葉が使われています。

カッツは能力を「テクニカル」「ヒューマン」「コンセプチュアル」の3つに区分  
しています。

ま、この中に詳細があるというイメージでしょうか。  
このモデルを参考に能力定義を組み立てている企業研修は多いです。  
ご紹介します。

1. テクニカルスキル（業務遂行能力）

特定の業務を行うために必要な知識や技能、業務処理能力のことです。  
業種、職種ごとにいろいろですね。

## 2. ヒューマンスキル（対人関係能力）

円滑な人間関係と組織を豊かにしていく力とされています。

コミュニケーション力はこの中の一つですね。

ざっくりコミュニケーションとまとめずに細かく分類した方が定義しやすいでしょう。

## 3. コンセプチュアルスキル（概念化能力）

組織や事業の構造、状況を概念的に捉え、物ごとの本質を把握する能力です。

思考方法といってもよいでしょう。「問題解決能力」はこの中の代表的なスキルです。

この大分類があると、能力は定義しやすいです。

マネジメントのみならず、すべての職種に適用することができます。

次回からこの分類に基づいてご紹介します。

### 【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

#### 問題 6 6

今回はあいまいな印象を与える言葉です。正しく使用している文はどれでしょう。

- (1) 5日には完成するというふうに思います。
- (2) 5日まで不在にしております。
- (3) 5日には機械の様子を見に行きます。
- (4) 5日は大丈夫です。

○。

「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](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。

○。

2019.5.23号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ \*解答】

解答66

すべて間違いです。(意地悪でしょうか。気づかれましたか?)

(1)「~というふうに」はまったく使用する必要のない口語です。

(2)「~までに」は二つの解釈が発生します。

「6日は朝からおります」など念押しの補足があるとよいでしょう。

(3)これは「見る」があいまいです。まさかただ「見る」ではありませんよね。

(4)「大丈夫」はあいまいの典型用語です。わざと使うこともあるかもしれません。

逆の解釈をされないよう、状況を考えて使いましょう。