

yyy 明日からきつと役に立つ 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。

暑かったけど短かった夏の終わりがそこまで...

来ているのでしょうか、9月もまだまだ暑い日がありそうですが。

9月といわれると言葉のイメージは秋ですが、気温はまだ夏です。
季節は先取りが粋なのかもしれませんが、「暑さ」には勝てませんねえ。
季節はどんどんずれているように感じます。

環境省は5月1日から9月30日までをクールビズ期間としてますが、
もう、一年中好きにしてもいいんじゃないでしょうか。

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3 2 働き方改革のコンプライアンス5
 3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」ビジネススキルを考える4
- ※正しいビジネス用語・敬語クイズ69
-

::*::

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。

次回開催は11月12日～14日。会場は、池袋サンシャインシティ・文化会館です。

Y's ラーニングは、以下の日程を担当します。

- 11月13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。

<https://crm.callcenter-japan.com/cct/seminar/index.php?category=22>

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

2. 知ってる？コンプライアンス 32

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

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32：働き方改革のコンプライアンス（5）

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した。
この法改正にかかわる三つの項目の詳細をご案内してきましたがいかがでしたか。

今回ご案内した大きなポイントは以下のとおりです。

1. 残業時間の上限規制：原則として月45時間・年360時間
「労使協定」があっても、年720時間以内、複数月平均80時間以内
2. 「有給休暇取得の義務化」：法定の年次有給休暇付与日数が10日以上ある全ての労働者に対し、毎年5日間の年次有給休暇を確実に取得させる。
3. 「同一労働同一賃金」：同一企業・団体において、正規雇用労働者と非正規雇用労働者の間の不合理な待遇差の解消を目指す。

「働き方改革」は、日本が直面する「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、
「働く人のニーズの多様化」などの課題への対応が目的です。

働く人の個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会が実現することで、
成長と分配の好循環が構築され、一人ひとりがより良い将来の展望が持てる。
こんなあたりまえのことを目指しているのです。

労働者も、経営者も不利益が起こるという解釈ばかりせず、前向きに推進して
いただきたいものですね。

意外（失礼！）ですが、厚生労働省のリーフレットは項目単位でわかりやすく
作成されています。

こちらからご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322_00001.html

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

3. 「お役立ち！ミニミニ知識の泉」 ビジネススキルを考える 4

★**★

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4回 世界経済フォーラムが定義する「ビジネススキル」 3

前々回からご紹介している「世界経済フォーラム」が発表した2020年に必要な
ビジネススキルの6位～10位のご案内です。

6位 情緒的知性「Emotional Intelligence」

「知性」の意味は広いですが、「知性」中でも、統計や論理、根拠といった知性は
AIが得意です。今後いろいろなことがAIに置き換わっていくことが予測されます。
人間が身につけるべきなのは、AIにはできない「情緒的な」知性スキルです。

「なんとなく憎めない」「うまくいえないがチームにいてほしい」
こんな、はっきり定義できない「情緒的知性」もスキルなのです。

7位 決断力「Judgement and Decision Making」

「決断に必要な情報を集め、整理する」のは、優秀なコンサルタントにも頼めます。
これからは、AIに置き換わる分野かもしれません。

ただし、「最後に決断をしてその決断に責任を持つ」ことはコンサルタントもAIも
決してやってくれません。「決断力」は業務、組織、企業の責任者に必須のスキルです。

8位 サービスディレクション力「Service Orientation」

ディレクションとは、「指導」「監督」「演出」といった意味です。

サービスディレクション力は、サービスにおけるUIやUXをより良くするための
判断力、演出力のことです。

UI：ユーザーインターフェース＝見た目やデザイン

UX：ユーザーエクスペリエンス＝サービス体験そのもの

9位 交渉力「Negotiation」

交渉力というと、「根回し」を想像するでしょうか。

それとも「相手を論破すること」を思い浮かべるでしょうか。

「交渉力」は、相手の意見を認め、相手の要望と自分たちの要望の双方を満たす
着地点を見つけ、交渉をゴールに導く力です。

最近、よく「WIN-WIN」という言葉を使います。これです。

10位 認識の柔軟性「Cognitive Flexibility」

固定概念をなくすこと、ものごとを柔軟に捉える力のことをいいます。

「認識の柔軟性」はクリティカルシンキングの前提ともなるスキルです。

思い込みや先入観なく収集される情報はその後の判断に大きな影響をおよぼします。

何ごとにもフラットに柔軟になることは重要な「スキル」です。

さて、いかがでしたか。あなたはビジネススキルに自信が持てますか。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】

問題69

文章を書くとき「漢字にすべきか」、「ひらがなにすべきか」

第三弾になりました。正しいのはどちらでしょう。

- (1) そのことは (A ご存じ B ご存知) でしたか。
- (2) その本を取って (A ください B 下さい)。
- (3) ふざけるにも (A ほど B 程) があります。
- (4) それは火を見るよりも (A あきらか B 明らか) 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。

○。

2019.8.30号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 69

- (1) A そのことをご存じでしたか。
これは記者ハンドブックの基準による解答です。
- (2) A その本を取ってください。
「～てください」は補助動詞のためひらがな表記、「その本を下さい」なら漢字です。
- (3) B ふざけるにも程がある。
- (4) B それは火を見るよりも明らかです。
(3) も (4) も漢字本来の意味からずれない使用ですので「漢字」です。