

うん が い そ う て ん 雲 外 蒼 天

2019年 6月号

電話対応を軽んじるなかれ～エン・ジャパン調査

◆電話対応でイメージダウン

エン・ジャパン株式会社が実施した「アルバイト応募先の対応」に関するアンケート調査によると、「アルバイト応募先の対応によってイメージが変わった」との回答が6割を超えたそうです。

応募先企業のイメージアップにつながった対応場面としては「電話」「面接」「メール」の順となっています。具体的な対応としては、「連絡が早かった」「気持ちの良い挨拶があった」「正しい言葉や文章をつかっていた」「不安や疑問を聞いてくれた」といった項目が挙がっています。

一方、イメージダウンにつながった対応場面としては「面接」と「電話」で回答の8割近くを占めています。具体的に対応としては、「話をちゃんと聞いてくれなかった」「タメ口など丁寧な言葉遣いではなかった」「不安や疑問を話しても、回答がえられなかった」という項目があります。いずれも電話対応が重要となっています。

◆クレームにもつながる怖さ

電話対応には、通常の間合せでもクレームに変身させてしまう怖さがあります。そうした事態を予防するには、どのような電話でも、まずは「相手の話をじっくり聞く」ことが重要でしょう。相手の話している途中の「あー、はいはいはい」と遮るような返事や、「なるほどですねー」といった軽すぎる返事などは、「軽んじられた。バカにされた」と、相手は不快に感じやすいものです。

社員同士では「そういう話し方の人なんだな」程度の話で気にもされない場合でも、外部から見ると不快に感じ、企業イメージの低下につながります。

◆部下の対応を指導する難しさ

人手不足の中、電話対応により、採用の機会を逃してしまう実態がわかります。電話に対応した社員の言動に、明らかに間違いがある場合は言うまでもありませんが、「積極的に非があるとは言いえないけれども企業活動にとっては機会の損失につながる」というようなケースは、なかなか悩ましいものです。OJTによる指導も重要ですが、その場限り・その人限りの指導となりがちです。また、自信をもって「これが正しい対応だ」と言い切れる上司はどれだけいるでしょうか？そもそも上司が指導の時間も取れないほど忙しいかもしれません。

「いまさら電話マナーなんて…」という軽視は、ボディブローのように企業の経営に響いてきます。電話対応を「対外的なイメージ戦略」の一つとして真剣に考え、会社として統一的な対応のレベルアップを図るには、やはり外部の専門家に依頼するのがやりやすいでしょう。

【エン・ジャパン『エンバイト』ユーザーアンケート】
<https://corp.en-japan.com/newsrelease/2019/16663.html>

鶴留が代表を務める
MHR.(株)では
ビジネスマナー研修
も承っております。

外国人労働者が感じた「働きにくさ」の理由～

マイナビ「在日外国人へのアルバイト意識調査」

在日外国人の日本におけるアルバイトに対する意識を明らかにすることを目的とした調査が行われています（「在日外国人へのアルバイト意識調査」株式会社マイナビ）。

今後、これまで以上に外国人労働者の増加が見込まれるなかで、外国人労働者はどのようなことに不安や大変さを感じているのかなどの実態を知ることが、企業にとっても押さえておくべきことと思われます。以下、調査結果を見ていきます。

◆アルバイトを探す際に大変だと思うことは

「外国人が勤務可能な求人が少ない、又は限られている」が最も高く(40.1%)、次いで「日本語での履歴書等、書類の準備」(27.9%)、「求められる日本語レベルが高すぎる(日本人と同等など)」(26.5%)、「就労に必要なビザ取得などの手続き」(23.1%)、「求人情報が日本語でわかりづらい」(20.4%)、「面接時のマナー(5分前行動や、服装等)」(20.1%)、「労働条件がわかりづらい」(14.3%)、「アルバイトの探し方が分からない」(4.8%)などの声が上がっています。アルバイト探しに利用するものとしては、「インターネットの求人サイト」が最も高く(79.6%)、次いで、「知人からの紹介」(40.8%)、「求人アプリ」(37.8%)となっています。

◆日本で働く際の不安要素は？

「自分の日本語能力」(56.1%)が最も高く、次いで「職場の人間関係」(40.8%)、「外国人だからという理由で不当な待遇や扱いをされないか」(40.1%)、「仕事は難しくないか」(32.3%)、「文化や生活習慣の違いを互いに受入れることができるか」(31.0%)となっています。上位3つについては、「実際に働き始めて不安が的中したこと」と同じ結果となっています。

◆働きやすさの理由と働きにくさの理由

働きやすさの理由としては、「希望通りの勤務時間で働ける」(31.5%)、「立地が便利である」(29.7%)、「仕事が楽しい」(29.2%)、「仕事がラク」(28.8%)、「職場の人間関係が良い」(26.9%)、「職場の設備環境が良い、清潔である」(26.9%)、「時給(日給)に満足している」(26.5%)となっています。

一方、働きにくさの理由としては、「仕事内容が過酷」(36.0%)、「職場の人間関係が悪い」(26.7%)、「時給(日給)に満足していない」(20.0%)、「異文化への理解がない」(20.0%)、「希望より勤務時間が増やされる」(18.7%)、「外国人向けの教育、研修をしてくれない」(17.3%)が続いています。他にも、「日本人以外の方が非常に少ない」(13.3%)、「日本語を学ぶ環境がない」(12.0%)がありました。アルバイトをしていてストレスを感じるタイミングについて、「職場の人とコミュニケーションがうまくとれないとき」「外国人に対する偏見を感じたとき」(いずれも29.6%で最も高い)を挙げています。

【マイナビ「在日外国人へのアルバイト意識調査」】

<https://nalevi.mynavi.jp/download/5943/>

夏は交通事故の発生件数が増加！ 改めて確認しておきたい企業の各種責任



◆交通事故の発生が多い「7月」

交通事故の発生が最も多いのは12月、次いで7月です。いずれも長期休暇のタイミングで交通量が増加することが一因と考えられますが、特に7月は、「天候」も事故の大きな要因となります。梅雨や台風など、夏特有の天候の急変に注意が必要です。

たとえば、梅雨時は、視界が悪化したり、雨音で外部音が遮断されたりすることなどによって注意力が散漫になりがちです。スリップ等の危険もあります。また、台風等で急に激しい雨風に見舞われる場合には、乾燥していた道路に溜まっていた泥や埃が水分に混ざり、通常の雨の場合よりもさらに滑りやすくなるのが指摘されています。

◆自動車事故が起こった場合に事業者が負う責任

従業員が起こした自動車事故について、事業者が責任を負うこともあり得ます。

社有車で業務中に起こした事故では企業や管理者の側が運行供用者となり同時に使用者責任も負うことは広く知られていますが、無断で社有車を私用に使用していた場合の事故であっても、従業員が社有車を私用するまでの経緯やそれが業務とどう関連するのか、日常の使用状況などを総合的にみて判断されます。

マイカーでの事故も、企業が業務でマイカーを使うことを認めていた場合、原則的には社有車を使用していたのと変わらないため、会社の運行供用者責任・使用者責任が問われます。マイカー通勤時の事故についても、企業が積極的にマイカー通勤を推奨しているような場合には、責任が発生する可能性が高くなります。

◆事故を起こさないための対策が必要

従業員の交通事故において、企業側が責任を免れることはとても難しいものです。これを踏まえれば、交通事故の危険性が高くなるシーズンを前に、改めて安全運転について徹底することが求められます。業務や通勤で自動車を使用する従業員に対し、再度の教育を行うことも有用であるといえます。

企業は妊婦、産後ママにどう接するべきなのか～赤ちゃんの部屋調査



◆3人に1人がマタハラを受けている

パパとママのためのメディア「赤ちゃんの部屋」が、出産経験のある女性に「妊産婦の働き方と会社の取り組み」に関する調査を行いました。調査の結果、「マタハラを受けたことがある、受けたかもしれない」と答えた女性は33.8%となり、約3人に1人がマタハラを受けていました。もっとも多く受けたとされるマタハラは「皮肉や嫌味を言われた(40.0%)」、次いで「体調不良を我慢させられた(24.9%)」「退職を促された(22.8%)」ということです。

◆こんな発言、態度は要注意！

妊娠中に上司や同僚から言われて嫌味に感じた発言は、「妊婦だから休憩多くていいね」「育休はどうせ暇だろう」「2人目すぐ妊娠は本当にやめてね」「(重いものを)なんで持てないんだ」など。妊娠、出産に対する理解不足からくるものが多いと考えられます。

◆復職の助けになったのは時短勤務制度

今回の調査では、産後に復職した方は53.7%と半数以上でした。しかし、そのうち6.8%が、「復職したがすぐに辞めてしまった」と答えています。育児と仕事の両立に悩み、復職を断念する方も多いようです。また、復職するときに助けになった制度は「時短勤務(48.9%)」「通院休暇や有給の取得(14.5%)」「フレックス勤務(通勤緩和)(12.7%)」など。勤務時間に関する制度が、大きく復職の助けになっていることがわかります。

◆うれしい配慮は「勤務時間の柔軟な対応」

会社に求める配慮を聞いた質問では、「勤務時間の柔軟な対応(43.8%)」「休み(有給)の推奨と促進(39.3%)」「業務の負担を軽くしてもらう(35.7%)」などの答えが多く、やはり育児と仕事を両立するうえで時間的な配慮が求められていることがわかります。業務負担に関しては、「時短勤務でも業務量が変わらず負担が増えた」「残業で保育園の送迎が間に合わない」という声がありました。

◆正しい知識と理解、協力が不可欠

マタハラは違法行為です。予防には、出産経験の有無にかかわらず、妊娠や出産がどういうものかを職場全体で理解することが必要です。人材不足が叫ばれる中、全社員が十分な能力を発揮するためにも、妊娠・出産・育児への正しい知識をもち、周知・啓発していきましょう。

【赤ちゃんの部屋「マタニティの働き方に関する調査」】

<https://www.babys-room.net/46629.html>

異動・配属の疲れが出てくる？「6月病」のサインと対処法



◆最近のビジネスパーソンに多い「6月病」

新しい環境に適応しようと心身に緊張からくるストレスが溜まり、不調を感じる人が増えることは、いわゆる「5月病」として有名です。

しかし近年、ビジネスパーソンには学生とは時期がずれて同じような不調を感じる人が増え、「6月病」といわれています。新入社員に限らず、異動があった社員にも見られ、梅雨を迎える不安定な気候もあって不調を感じやすいようです。

◆不調が出るのは正常な反応

従業員に元気がなかったり、遅刻や欠勤が増えたりすると心配になりますが、精神科産業医の吉野聡医師によれば、異文化に対する最初の適用反応として「頑張ろう！」とテンションを高めに保ち対処しようとする「躁的防衛」があり、その反動が心身の不調となって表れるということです。疲れが出るのは当然のことと、泰然とした対応がよいそうです。

◆誤った対処法に注意

不調への対処法は、気分転換をしてリフレッシュをしたりたっぷり睡眠をとってリラックスしたりと様々ですが、次のように逆効果になってしまうものもあります。また不規則な生活は悪化の原因ともなりますので、さりげなく注意を促してあげるのもよいでしょう。

- ・休日に寝だめをする
→体内時計のリズムが狂うと引きずってしまうので、平日より2時間程度の寝坊にとどめる
- ・天気が悪くても出かける
→低気圧になると空気中の酸素量が減り疲労を感じやすくなるので、出かけるなら晴れた日がい
- ・お酒を飲む
→アルコールは一時的に気分を高揚させるが疲労そのものは回復しないので、摂り過ぎないようにする

◆長引く場合は産業医に相談も

上記の吉野医師によれば、2週間ほどでだんだん回復する様子であれば正常な防衛機制ですが、それより長引く場合は病的なことを心配するべきで、この時点で産業医に相談するのがよいようです。

不調が見られたからと過敏に反応し過ぎず、しっかり観察しながら待ってあげましょう。

6月の税務と労務の手続 [提出先・納付先]

3日

- 労働保険の年度更新手続の開始<7月10日まで> [労働基準監督署]

10日

- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出<前月以降に採用した労働者がいる場合> [公共職業安定所]
- 労働保険一括有期事業開始届の提出<前月以降に一括有期事業を開始している場合> [労働基準監督署]
- 特例による住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]

7月1日

- 個人の道府県民税・市町村民税の納付<第1期分> [郵便局または銀行]
- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 健康保険印紙受払等報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況の届出(雇用保険の被保険者でない場合)<雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]

雇入時及び毎年一回

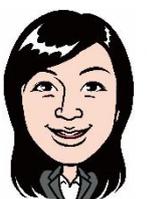
- 健康診断個人票 [事業場]



仕事だと分かっていても

5月は大阪に4日間出張しました。各地から社労士が集まり、情報交換などを行いました。出発前は、大阪城が見たいとかタコ焼きが食べたいとか色々考えていたのですが、結果は4日間会議室に缶詰状態。しかも食事をすべて提供していただいた為、大阪らしいものを食べることもなく会議室とホテルを往復して戻ってきました。仕事で行ったのだから当たり前のことなのですが、何となく残念です。

今度大阪に行くときはタコ焼きやお好み焼きを絶対食べようと決意しながらお土産を大量に購入して、トランクより大きな紙袋を持ち帰りました。王道ですが551は美味しいですね。私が知らなかっただけで、天下の台所と呼ばれた大阪には他にも美味しいものがたくさんあるのでしょね。次こそは必ず!!



鶴留