

2011年
8月号

発行日 平成23年8月15日(第39号)
(月1回/毎月15日発行)
発行元 オフィスタ広報・宣伝部
東京都新宿区西新宿5-8-1第一ともえビル

---夏の増大号---

特集1: 『くるみん(次世代認定マーク)について』
特集2: 『求められる次世代派遣会社考察』(コラム)

オフィスタNEWS 第39号発行にあたって

暑中お見舞い申し上げます。今年は、去年ほどの記録的猛暑にはならないようですが、雨が多いですね。突然の豪雨が多いので、折りたたみ傘をカバンに携帯している人も多いです。折りたたみ傘も可愛く更に軽量なものなどバラエティ豊かになりました。ゲリラ豪雨は、朝晴れていたもので、たくさんの洗濯物を干して出かけてしまい、夕方せっかく乾いた頃に豪雨でびしょ濡れとなったときのショックは大きいですよ。

子供たちの夏休みも半分を過ぎました。多くのお母さんが新学期を待ち望んでいると思います。働くママさんは、家族の生活リズムが変わるだけでも大きな影響を受け、負担が増えます。入社前に子供のお昼ごはんを用意したり、お留守番をさせていれば心配もしますし、夏休みだからどこかに連れて行ってあげようとプランをたてたり・・・そんな大忙しの夏休みもあと少しです。残暑も続きますので、疲れを溜めないよう気をつけてください。

“はたらきたいという気持ちを大切に” “そして” “家庭もお仕事も大切に”

オフィスタは仕事と家庭の両立を目指してはたらく女性/ママさんを応援します。

今回のオフィスタNEWSもお気軽に読んでくださいと思います。



- オフィスタのホームページをご覧になったことがありますでしょうか？オフィスタではWEB上でも色々なお仕事、メルマガバックナンバー、Q&Aなど有益なコンテンツを揃えております。

アドレスは下記↓

<http://www.offista.com>



お問合せ先 : Mail. info@offista.com
TEL.0120-178-172 (フリーダイヤル)
FAX.03-3379-5596

編集 オフィスタ広報・宣伝部 メルマガ担当係
発行 日本プランニング株式会社 <http://www.offista.com>
はたらく女性を応援します/育児とお仕事 人材派遣のオフィスタ
※オフィスタNEWSバックナンバーもホームページから閲覧できます。

(C)2011 OFFISTA

特集1：『くるみん（次世代認定マーク）について』

/オフィスタ広報・宣伝部

オフィスタでは、次世代育成支援対策推進法第 13 条により認定を受け、同法第 14 条の厚生労働大臣認定マークを取得しました。

一般的に「くるみんマーク」と呼ばれておりますが、みなさま聞いたことがありますでしょうか？また、この認定を取得している会社はということなのかご存知でしょうか？今回はこの認定について報告と併せて解説を書いています。

共働きのご夫婦や育児とお仕事の両立を目指す方にとって、勤め先の会社がいかに子育てに理解があるか？いかに子育てに適した環境が整備されているか？も重要なことですね。

しかし、どの企業が「はたらくママさんに理解を示してくれている会社なのか」を知ることは難しいと思います。社規には育児に関する休暇等の規程があっても実際には運用されていなかったり、取り組みがされていない、職場の全社員が深い理解を持っているとは限らない、ということもあります。

子育てサポート企業・子育て支援企業といった、**育児とお仕事の両立に理解を持っている女性支援の目印指針**として「くるみんマーク」という大臣認定があります。

「くるみんマーク」は次世代育成支援対策推進法第 13 条の認定を受けた企業だけが、同法第 14 条により厚生労働大臣が指定する認定マークを掲げても良いとされる公的認定です。（担当部局：雇用均等・児童家庭局職業家庭両立課）

この法律は、平成 15 年 7 月に成立・公布され、次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う次世代育成支援対策を進めるため、国や地方公共団体による取組だけでなく、101 人以上の従業員がいる会社は行動計画を策定し届出することとされています。

事業主（会社）は、従業員の子育て支援のための行動計画を策定し、それを実際に実施し、**その結果が一定の要件(取得基準)を満たす場合にのみ認定を受けることができます。**

その認定を受けたことを証明する認定マークが「くるみんマーク」です。

実際に育児中の女性が育児とお仕事の両立を行うのは大変なことですし、将来ママさんになる女性にとっても会社の職場環境がどうか心配・不安はあるでしょう。そして企業側もなかなか制度としてこれらママさんへの支援に対する行動指針を作り、それを実際に遂行するのは大変なことです。いわば、くるみんは子育て支援に積極的に取り組む企業の目印なのですが、多くの企業がこの取り組みを実現できていないため、国内に何千万という会社が存在するにもかかわらず認定を取得している会社は日本国内でわずか 1,000 社ほどしかありません（H23.6 月末で 1,095 社）。結果として「くるみんマーク」もあまり知られていないというのが現実です。

自分の勤める会社、これから勤めようとする会社が子育てに適した環境が整っているかどうか、周りの社員は子育てとお仕事の両立に理解をもってきているかどうかは女性にとっては、とても重要なこと。

そんなときに、「くるみんマーク」がついている会社かどうかで、女性や育児中の人が働きやすい雇用環境が整備されているかどうかを判断するための指針なのです。



オフィスタは次世代育成支援対策推進法に基づく厚生労働大臣認定「くるみん」取得企業です

<認定マーク「くるみん」の取得基準>

さて、子育て支援企業として厚生労働大臣から認定を受けて「くるみんマーク」を取得するには、どのような基準をクリアする必要があるのでしょうか？基本的に以下の全ての基準を最低限クリアしている企業ということになります。

①雇用環境の整備について、行動計画策定指針に照らし適切な行動計画を策定。

- ②行動計画の計画期間が2年以上5年以下である。
③策定した行動計画を実施し、それに定めた目標を達成した。

④3歳から小学校に入学するまでの子を持つ労働者を対象とする「育児休業の制度または勤務時間短縮等の措置に準ずる措置」を講じている。

※勤務時間短縮等の措置とは、短時間勤務制度、フレックスタイム制、始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ、所定外労働をさせない制度、託児施設の設置運営、その他これに準ずる便宜の供与の措置をいう。

⑤計画期間内に、男性の育児休業等取得者がおり、かつ、女性の育児休業等取得率が70%以上であること。

⑥次の(1)～(3)のいずれかを実施していること。

- (1)所定外労働の削減のための措置
(2)年次有給休暇の取得の促進のための措置
(3)その他働き方の見直しに資する多様な労働条件の整備のための措置

⑦法律及び法に基づく命令その他関係法令に違反する重大な事実がない組織（会社）であること。

実際のところ、これらすべての項目をクリアするのが難しいといった企業が多いようですが、**オフィスタのコンセプト**は、“**はたらく女性/育児とお仕事**”ですので、これらはかなりハードルは低く感じられ、むしろ当初よりこれ以上の各種支援を実施してきておりましたので、あっさりクリアというのが実感でした。むしろこれ以上のガイドラインを作成し実行していただくくらいです。

「くるみん」を取得した事業主は税制優遇制度が適用されたりしますが、オフィスタとしては育児とお仕事の支援企業としての位置づけを公的にみなさまに公開するため今回取得してみました。

「子供がいるとすぐ休むでしょう」とか「迎えに行くから残業しないでし



【都道府県労働局チラシ】

ょう」と子供がいるというだけで就職の間口が狭められてしまう現在、こうした次世代認定を取得した企業が増えることを祈っております。そして、既に次世代認定を取得している企業・団体さまとの連携を行うことで国内の雇用環境に資することができればと願っております。

特集2：『求められる次世代派遣会社考察』(コラム)

/オフィスタ業務管理部

気が付けば夏の甲子園が始まり蝉が鳴き始めています。もう8月なのかという感じです。あっという間に1年が過ぎていたことに少々驚きです。秋が来て、年を越して、冬が来て、震災があり・・・記憶はあるのですが、体感的にはつい1カ月位前のことのように思えてしまいます。それぐらいこの1年間オフィスタに夢中になっていたのだと気付きました。というのもプライベートの記憶がこの1年間全く無いことに気付いたのです。スタッフのみなさんと食事をしたり飲んで歌ってと楽しんだ記憶はたくさん出てくるのです。企業の担当者の方々との(社外)打ち合わせの楽しい席で話を弾ませたこともたくさん出てくるのです。が、オフィスタを離れたところでの記憶が全くと言っていいほど無いのです。思えば自宅で食事・お風呂・寝る以外の思い出がこの1年間全く無いのです。

オフィスタは土日は定休日なので1週間で最も苦痛なのはいつしか週末になってしまいました。オフィスタの自分の机が今の自分の“全て”のようです。年末年始やGW、1年の大半は土日も出勤していたように思います。

さて、そこまで夢中になって取り組んでいるオフィスタがこの1年間でどれだけのことができたのでしょうか。**育児とお仕事の両立の国内実現をコンセプトに、企業の職場環境の整備啓発**へ果たしてオフィスタがどれだけ貢献できたのか一度時間をかけて振り返ってみることに休日を使ってみようと思っています。

オフィスタという枠を越えて、(社)日本雇用環境整備機構という全国を視野に入れた公益組織の発足に参加し、連携することで本来の育児中女性支援以外に、障害者雇用・エイジレスという派遣会社としてはいわばアンタッチャブルと言われている領域にドブプリと両手をつき突っ込んだのも丁度去年の今頃でした。

最近では各企業の担当者や全く初めての企業からも“オフィスタ”の独自性が認められつつあるようです。「数年前からオフィスタが気になっていてホームページをいつも見てます。今回初めて電話してみました。」というような企業があまりに多いことに正直驚いています。そもそもオフィスタは派遣会社というよりも支援会社

です。営利の追求が運営目的ではありませんので、独自制度と新しいスタイルで運営できる点が各企業にとって最大のメリットで斬新な魅力のようです。

昭和時代の労働者派遣法発足に伴って生まれた従来の派遣会社は既に各企業に飽きられています。人材の依頼により派遣して管理するという当り前では企業もスタッフももう満足できないようです。これからの時代はものすごい勢いで企業も社員も変化が起きます。「運動会では全員1等賞、嫌いな科目は履修しないでよい」と教え込まれたゆとり教育人材が続々と社会に進出してきます、誰もが片手にカメラ付きの情報ツールを持参し、自宅に居ながら世界の裏側の革命に参加できる時代です。インターネット1つで企業を倒産に追い込む風説発信をすることだってできる時代です。

従来の派遣会社のセオリーは時代の速度にとっても追いついておらず、むしろこれからの各企業にとって危険分子以外の何物でもありません。そこでオフィスタに興味を持ち利用したいという企業・団体に共通して挙がってくる意見が派遣会社とスタッフの一体化の要望です。これまでの「スタッフを就業させたらお終い」というような感覚の派遣会社は論外で、就業後にどれだけアフターフォロー（管理）を徹底できるか、更にその上を行く“スタッフと一体化”の要望が増えてきています。どのような意見でも気軽にオフィスタへ上げられるシステムと、それに応えられるスタッフとの信用の確立で“オフィスタとスタッフの一体化”を目指すことで、管理ではなく“オフィスタのまさに体の一部分を派遣して欲しい”というような内容で、従来の派遣に危機感を持つ先進的な企業からは概ねこのような意見が増えていきます。これを実現しようとするれば金銭的には派遣会社は大きな打撃を受けてしまいますし、スタッフも人間ですのでスタッフの心を派遣会社がガッチリ掴まない限り実現不可能です。信頼はお金では買えません。そこまでの関係を築くためには営業活動の何十倍もの時間を費やさねばなりませんので、”管理“でとどめるのが精一杯というのが業界のセオリーなのです。今後はいかに管理を効率化できるか、手間暇をかけずに管理するかという方向に重点が置かれ各社進んでしまうのではないかと危惧します。登録者数だけをこぞって競い合ってきた派遣業界の弊害がここに露出し、「満足度 No.1」を謳い文句にする派遣会社が何故か数十社もあるのも不思議な現象ですが裏を返せば、そこをなんとかしてでもPRしな

ければ現在の派遣制度がミシミシと音を立てて崩れ落ちる危機感を知っているからこそ否定し続けなければ存続できない業界の焦りの表れであり同業者としては悲痛のうめき声に聞こえてなりません。

しかしこのような中であって、スタッフ就業後の関係構築にこそ最重点を置くオフィスタのスタイルがここに来て評価され始めているようです。また、各企業の要望に添った形で、既存のルールを外れて独自の線路を1本1本引くことができるのもオフィスタの特徴です。

“派遣会社なんてどこも同じ”と言われるシステムではもうスタッフも企業も満足できないはず。この業界自体が歴史が浅いわけですから、誰もまだ見たことがないような世界の創造がいくらかでも可能で、次世代に求められる理想の派遣会社像が何かはわかりませんが、少なくとも既存の派遣システムからのCHANGEが遅かれ早かれ求められることになるでしょう。「こんな派遣会社が世の中にあったんだ」と企業やスタッフから言われる機会があるということが、ある意味で市場における欲求存在とオフィスタの存在意義を証明しています。

オフィスタが全ての企業・スタッフに満足をいただいているとは思っていませんが、少なくともオフィスタが敷いたルールの上を歩いていただいて満足の有無を問おうとは思っていません。スタッフは百人いれば環境も能力も百人異なります、企業は百社あれば要望は百社違います。何本でもルールを引けば良いと考えます。

国内の育児中女性が差別なく働けるような世の中が未だに訪れていない現実を変えてみたいと本気で思っていますし、人と接し、人と付き合い、企業に血管を導入し、国民の意識変化に密接に貢献し、しかも全く新しい派遣会社のあり方を提示でき、まだ誰も見たことがない世界が見ることができればと考えると、とても休日に休んでなんかいられなくなります。

職員一同”オフィスタ“に夢中な1年になりそうです。今日は社内こんなBGMでもかけてみました。

TVから流れるさえないニュースもう聞き飽きた
こんな毎日でも楽しいことを探しているから
ただ刺激が欲しい、ねえそうでしょ、今は熱い想い胸に秘めて
新しい世界へ走り出そう、まだ誰も知らない明日へ
決まりきってるルールでは辿り着けないよ、ずっと
ドキドキすること止められない、体中熱く火照り出す
どこまでも限りなく続くよ・・・FutureWorld・・・

(EveryLittleThing / 「FutureWorld」より)

☆☆オフィスタからのお知らせ☆☆

/オフィスタ総務部

(社)日本雇用環境整備機構から以下お知らせがありましたので、オフィスタ関係者及び本誌読者へお知らせいたします。

①関数検定のお知らせ

いまや事務職のお仕事ではエクセル・ワードは必須とまで言われております。エクセルの基本操作の他に関数の知識は就職活動でも有利になります。MOS 資格と併せて関検取得で履歴書を有利にするために、お仕事においてのスキルアップに、是非取得を目指してください。

(検定試験)

試験期間：9月11日(土)～12日(日)

試験方法：ご自宅のPCで検定試験を受けることができます。全問正解の場合、合格となり合格証書が発行されます。1問でも不正解の場合は不合格となりますが、期間中であれば何度でも挑戦できます。

検定等級：1級～5級まであります。期間中いくつでも何度でも受験できます。

受験料：¥2,000円

その他：①検定1級合格者には奨学金10万円を支給

②お申し込みの際に、備考欄に「(社)日本雇用環境整備機構のホームページを見た」と明記して応募ください。合格者はオフィスタをはじめ会員会社各位へ報告し、就職等に係るスキル面での連携を行いお仕事紹介が有利になるように依頼しております。



運営：学生のための資格とパソコンスクール推進委員会
監修：(社)日本雇用環境整備機構

詳しくは機構HPから。 <http://www.jee.or.jp/>

②ハローワーク新着案件リストの配布サービス(無料)

全国のハローワークでは毎週数々の求人募集が公開されます。しかし育児中であったり障がいをお持ちの方はハローワークへ足を運びたくてもなかなか難しい場面もあるかと思えます。また、昨今の不況もありハローワークで検索機を使用したくても混み合っているため相当時間待たされてしまったり、使用時間制限が設けられてしまったりということもあります。

ハローワークではインターネットを介してお仕事情報を閲覧できるようになっておりますが、使いづらいという意見も多く、諸条件を絞り込んで膨大な数のお仕事に目を通すのは大変な作業でもあります。そこで、本機構では会員および情報交流制度加盟員への情報提供サービスとして、ハローワークがインターネット上で公開しているお仕事情報から新着案件を集めて一覧で読めるようにしました。一覧リスト化しているため絞り込みページをめくる煩わしさを省き、どのようなお仕事が新着で出ているかを一目で探しやすくしてあります。新着リストは毎週無料でメールにてお届けしておりますので、気になった案件は最寄りのハローワークや運営のホームページ等で問い合わせ、就職活動を有利に進めていただければと思っています。

自宅で簡単検索するための
ハローワーク新着案件

- 育児中でなかなかハローワークへ行く時間が取れない
- パソコンが苦手なハローワーク検索システムが苦手
- 一覧表形式なので絞り込みやページの切替えも不要
- 毎週、新着案件だけを自宅にしながら一目でチェックして就職活動を有利に進めたい(47都道府県対応)

詳しくは機構HPから。 <http://www.jee.or.jp/>

派遣クイズ

今日はハケンではたらく初日です。職場に着くと電話が鳴っています。まだ何も指示を受けていない状況での電話対応に関して正しいものは次のうちどれでしょう。

- ①電話が鳴っていたら1コールですぐに受話器を取る。
- ②電話が鳴っても3コール待ってから受話器を取る。
- ③何コールで受話器を取るかは企業や部署によって異なるので適正なコール数はわからない。
- ④上長より指示を受けていないので電話には出ない。

(答えは最終ページ)

☆☆連載『美容と健康を考える⑩』☆☆

/オフィスタ総合管理室

『夏の就職活動とリクルートスーツ』

これから猛暑に突入しますが、就職活動で外を出歩くのも一層厳しい時期になりますね。就職活動中のママさんにとっては8月は子供の夏休みや家族旅行で、活動一時休止という方が多いのではないのでしょうか。確かに企業も担当者の方々も夏休みに入ったり、会社全体がお盆休みであったりと積極的な求人募集を実施しない時期でもあります。しかし裏を返せば8月は案件数こそ少ないけれど、競争倍率が少ない月とも考えられます。

リクルートスーツも黒系・紺系といったものから、白系の熱を吸収しにくい色の服装を選択したりパンツスーツからスカートに変えてみたりするなど、季節を考慮した効率的な就職活動を目指してみましょ。節電の夏ですから、お会いする企業の担当者も暑いはずなので出来るだけ涼しい恰好で伺うのもイメージアップにつながりますよ。



求職者にしてみれば、求人数が少ないし、暑いし、周囲の人も休んでいるし・・・と諦めてしまうことなく、ペースを崩さずに活動されるのが良いと思います。

参考：オフィスタ・ブログ第90話（H22.6.16付）より
<http://ameblo.jp/offista/entry-10565045497.html>

参考：オフィスタ・ブログ第94話（H22.7.13付）より
<http://ameblo.jp/offista/entry-10589522620.html>

●バックナンバー

連載：『美容と健康を考える』は下記アドレスから

①栄養の取り方/②睡眠の取り方/③見た目年齢/④毎日の食事で体温をあげましょ/⑤スキンケア/⑥汗やにおいをコントロールしよう⑦休日に本当の休養していますか/⑧「好きな色」と「似合う色」/⑨疲れを解消ましょ/⑩魅力的に自分を表現する/⑪ウォーキング/⑫体脂肪率/⑬花粉症予防/⑭卒業式・入学式のファッション/⑮紫外線対策/⑯梅雨の時期の健康管理/⑰夏場の匂い対策

<http://www.offista.com/coffee/mailmagazine/mailmagazine.htm>

☆☆お仕事Q&Aコーナー☆☆

投稿：Y.Hさん 33歳女性

Q. ハケンではたらいっていますが、どうしても与えられた業務が期限までに間に合わなくて、上長より「持ち帰って良いので自宅で頑張ってください」と指示されました。個人情報や機密情報の漏えい防止はもちろん厳しく注意しますが、それ以外にも注意を払わなければならないことはありますか？

A. 「上長より持ち帰って良いので自宅で頑張ってください」と指示された行為は、労働者派遣法では違法な派遣行為に該当します。労働者派遣法に基づく派遣は派遣先の指揮命令下での労務提供であり、自宅における仕事は派遣先の指揮命令下の行為とはいえないからです。添乗派遣のように労務提供の場所が派遣先の職場ではない例外的な場合もありますが、一般の仕事の場合には合法とはいえません。指揮命令下の行為ではない以上、自宅で行ったお仕事は「労働時間」とはいえず、法律上は賃金も発生しません。上長から指示された時は、速やかに派遣会社に連絡し対応してもらおうのがよいでしょう。（大滝）

…<そのほかの気になるお仕事疑問募集中心>……

お仕事に関する疑問なんでもどしどしお寄せ下さい。オフィスタの顧問社労士をつとめる大滝岳光先生（神奈川県立産業技術短期大学）と馬場実智代先生（馬場社会保険労務士事務所長）がお答えしてくれます。

▼あなたのお悩みも受け付け中。仕事や職場に関する疑問をお寄せください！

▼過去のQ&Aバックナンバーはオフィスタ・ホームページからダウンロードできます。

<http://www.offista.com/coffee/index/coffee.html>

☆☆オフィスタ採用情報☆☆

/オフィスタ総務部

勤務形態：社員 勤務地：オフィスタ（西新宿）

給 与：応相談（交通費全額支給）

勤務時間：10：00～18：00（応相談可）

勤務日：週3日以上で応相談

業務内容：オフィスタの全ての業務

募集人数：1～2名程度（増員）

※該当者なしの場合は採用しない

経 験：派遣会社未経験者のみ（派遣スタッフとして勤務経験者は歓迎します）

☆☆お仕事情報コーナー☆☆

キャリアを生かした一般事務のお仕事

PCを使った企画書作成、電話対応、学術会議・国際会議に係る運營業務などのお仕事です。事務経験者でこれまでのキャリアを発揮できる方を募集します。

勤務形態：紹介予定派遣 勤務地：千代田区麹町
勤務日：月～金 10：00～18：00
時給：1,300～1,400円（交通費別途）
※直接雇用に至った場合は勤務先の給与規定に準ずる。

業務内容：

- ①営業事務（企画書作成・請求書作成等）
- ②中途・新規採用業務（応募者の管理・面接のセッティング・試験準備・受付等）
- ③会議運營業務（PCでの資料作成・書類発送等）

募集人数：上記①②③それぞれ1名程度
経 験：ワード・エクセルが使える社会人経験者

このお仕事はメルマガを愛読いただいている方を優先にご紹介しているお仕事です。エントリーはメールまたはお電話にて受付しております。（その他のお仕事についてはオフィスタ公式ホームページをご覧ください）

いいお仕事との出会いは一瞬です。

“明日からではなく”

<http://www.offista.com>

☆☆編集後記☆☆

〇おわりに

今号は増大号ということもあって若干ではありますが頁数が増えています。心地よい“夏の午後”にでも、のんびりと読んでいただけたら嬉しい限りです。

さて、夏休みの宿題といえば、日記、読書感想文、作文、レポート、自由研究などアイデア勝負のものが多くないですか？テーマは「自由」というのは難しい。なんでも良いはずなのに、なかなか決まらないんですね。自由研究は大人に手伝ってもらっても良いということと、素晴らしい作品を作ってくる子もいるみたいですよ。うちでは、私にアイデアも工作技術もないので、子供が自分で決めて現在製作中です。お手伝いにおいては子供がリーダーなので、私は子供の指示通りの色塗りを手伝っています。あとは8月末までに終わらせるだけです。ママさんの願い・・・早く夏休みが終わって欲しい・・・

Reiko 記

オフィスタ NEWS 第39号作成委員

編集長	kazuyo	オフィスタ広報・宣伝部
編集	Reiko	オフィスタ総合管理室
監修	makoto	オフィスタ業務管理部
執筆	Yakka	オフィスタ人事管理部
	Korohi	オフィスタ人事管理部
	Ricaco	オフィスタ総務部
協力	大滝岳光社会保険労務士事務所 馬場実智代社会保険労務士事務所	
参考	次世代認定制度/厚生労働省・都道府県労働局 (社)日本雇用環境整備機構ホームページ オフィスタ・ブログ(第90話、第94話)	

…<メルマガ オフィスタ NEWS について>…

★お問い合わせ先

●配信停止

<http://www.offista.com/mailout.html>

●メールアドレス変更

<http://www.offista.com/melmaga.html>

●プライバシーポリシー

<http://www.offista.com/privacy.html>

●バックナンバーは下記からダウンロードできます

<http://www.offista.com/melmaga.html>

派遣クイズの答え：③④が正しい

一般的にはお客様をお待たせしないため3コール以内で素早くとることと言われています。3コール鳴る時間は約10秒かかりこれを越えると人間は不快指数が高くなると言われています。しかし素早く受話器を取ればよいというものではありません。コールが鳴るかならないかの内に「はい、〇〇会社です」と対応されたらお客様は一瞬戸惑うことでしょう。逆に通販であったり電話を主業務とするお仕事ではゼロコールをよしとする場合もあります。つまり、その会社の運営方針であったり業務内容・部署等によって何コールで受話器を取るのが最適なのかは異なるということです。就業初日であれば尚更、何コールで対応するのが最適なのか、上長に電話対応の指示を受けたり許可を得るということをまず確認したうえで行うことが本当のビジネス・マナーです。

MEMO：

このメールはオフィスタ・メルマガ希望者及びオフィスタ関係者へお送りしております。

この内容に覚えがない場合や、システムに関するお問い合わせは下記まで。

お問い合わせフリーダイヤル/0120-178-172

お問い合わせ受付時間/10:00～17:00（土・日曜日、祝日を除く）



オフィスタは次世代育成支援対策推進法に基づく厚生労働大臣認定企業です。

本誌の一部または全部を無断で引用、転載、放送することは、法律で定められた場合を除き、著作権者の権利の侵害となります。あらかじめ許諾をお求めくださいますようお願いいたします。

—オフィスタは日本プランニング株式会社の登録商標です。—