

杉浦事務所便り



ご連絡先：〒060-0041
 札幌市中央区大通東 2 丁目 8-5 プレジデント札幌ビル
 電話：011-207-7771 FAX：011-207-7772
 e-mail：kimi-coro@apost.plala.or.jp
 URL <http://www.sr-roumu.com>
 すぎうらブログ随時更新中！<http://ameblo.jp/sr-sugi/>

注意すべき職場での 電話対応マナー

◆電話の対応でビジネスを円滑に

電話を取り次ぐという経験が少ないために、「〇〇様でいらっしゃいますか」「あいにく〇〇は不在でございます」などといった言葉が使えない、いわゆる『携帯電話世代』の社員が増えてきました。電話対応のマナーを知らない社員の姿も目立ちます。

気持ちのよい電話の対応は、ビジネスを円滑に進めるうえで重要な要素です。電話ではなく電子メール等で要件を済ますケースも増えている昨今ですが、職場での電話対応のマナーについて改めて考え直す機会が必要かもしれません。

◆電話を受ける場合の基本的なマナー

電話対応で最も注意すべきなのは、「横柄な受け答えをしたり、面倒くさそうに答えたりしない」ことです。会社の信用をなくしてしまったり、印象が悪化したりしかねません。

次に、「『お待ちください』と言った後、長時間待たせっぱなしにしない」ことも重要です。しばらく時間がかかりそうな場合には、いったん電話を切り、こちらからかけ直す配慮が必要です。当人が不在だったときは、先方が「またかけます」と言った場合で

も、電話があった旨のメモを残します。いざ本人が電話を受けた際に、「先ほどは不在で失礼しました」という一言がないと、失礼に当たるからです。

また、電話を受けるときに特に注意したいのは、「他の人に回すのに時間がかかる」、「取り次ぐ途中で切れてしまう」といった、機器操作上の不手際がないようにすることです。そのためには、普段から電話機の操作に慣れておく必要があります。

◆電話をかける場合の基本的なマナー

まずは、「社名や氏名をはっきり名乗る」ことが大切です。また、先方は忙しい時間帯かもしれません。「昼食時間や営業時間外の電話の際は気遣いの言葉を入れる」、「『お時間よろしいでしょうか』と確認する」といったことも重要なポイントです。

電話を切るときは、受話器を静かに置きます。

◆気持ちのよい電話対応のために

電話は対面の場合と違って相手の表情や状況が見えないだけに、受け答えにも工夫をする必要があります。「呼び出し 3 回以内に出る」「できるだけ丁寧に話す」「はっきり話す」「声のトーンをいつもより高めにすること」を心がける必要があります。

新入社員が研修等で電話のマナーを学ぶことも大切ですが、ベ

テラン社員も、先方に不快感を与えていないか、時には意識して振り返ってみることも必要です。

「メタボ健診」で 生活習慣病を予防

◆4月からスタート

「太りすぎは健康に悪い」と言われますが、最近では、特に内臓脂肪による肥満が生活習慣病に大きく関わっていることが判明しています。2008 年 4 月から、この内臓脂肪に着目した特定健診・特定保健指導、通称「メタボ健診」が始まりました。

◆メタボ健診とは

「メタボリック・シンドローム」とは、腹囲が男性 85 センチ以上/女性 90 センチ以上を基準とする「内臓脂肪による肥満」に加えて、高血圧・高血糖・脂質異常のうち 2 つ以上が該当する状態を指します。該当者は、糖尿病などの生活習慣病の一手前で、脳卒中や心臓病の発症にもつながりやすい状態です。

そこで、健康診断を実施して該当者やその予備軍を探し出し、生活習慣の改善指導を受けてメタボ脱出を目指してもらうこととなります。これが「メタボ健診」です。

◆具体的な内容

メタボ健診の対象は、40～74 歳の人です。政管健保をはじめ、企業の健康保険組合、市町村の国民健康保険などの公的医療保険運営者が健診・指導を実施します。

健診の結果、メタボリック・シンドロームに該当した人は、生活習慣の改善指導を受け、その後も 3～6 カ月にわたって定期的に専門家から面談や電話でアドバイスを受けることになります。「腹囲は基準以上だったが、そのほかに数値が悪かったのは 1 項目だけである」メタボ予備軍に該当する場合は、最初の面談だけとなります。

また、各医療保険運営者には、健診結果を電子情報として蓄積することも義務化されました。国民の健康状態が把握しやすくなり、また、健診情報と患者が病院で治療を受けたときの診療情報を併せて分析した総合的な判断もしやすくなります。

◆メタボ健診の狙い

メタボ健診のそもそもの狙いは、生活習慣病の予防による医療費の抑制です。厚生労働省によると、生活習慣病の医療費は国民医療費の 3 分の 1 を占めています。医療費抑制のためには、こうした生活習慣病の発症や悪化を予防することが欠かせません。健診・指導費はかかりますが、発症または悪化前の生活指導による改善により、結果的に将来の医療費を抑制する考えです。

始まったばかりの「メタボ健診」。有効であるのか、それとも

制度の見直しの必要があるのか、もうしばらく注視する必要があるようです。

非正社員を正社員に 転換させた場合に 支給される助成金

◆改正パート労働法と正社員への転換

今年 4 月 1 日から施行されている改正パート労働法では、パート労働者の通常の労働者（正社員）への転換を推進するための措置を講ずるよう、事業主に義務付けています。最近では、製造業、飲食店、宿泊業、サービス業などでパート労働者を正社員へ転換させる企業も増えています。

改正法の施行を機に、非正社員を正社員化する動きはますます広がっていきそうですが、この改正にあわせて新たな助成金が創設されています。

◆非正社員の正社員化で助成金

厚生労働省は、「中小企業雇用安定化奨励金制度」を創設しました。

中小企業の事業主が、パート労働者や契約社員などの契約労働者（非正規社員）を新たに正社員として転換させる制度を就業規則などに定めて、実際に正社員に転換させた場合に、一定の金額が奨励金として支給されるものです。

◆支給額の 2 つのパターン

＜転換制度導入事業主＞
 新たに転換制度を導入し、かつ、この制度を利用して、直接雇用する有期契約労働者を 1 人以上正社員に転換させた場合に、一事業主について 35 万円が支給されます。

＜転換促進事業主＞
 転換制度を導入した日から 3 年以内に、直接雇用する有期契約労働者を 3 人以上正社員に転換させた場合に、対象労働者 1 人について 10 万円が支給されます（10 人を限度）。

◆支給対象となる事業主、要件

中小企業事業主で、雇用保険適用事業主であることが必要です。そして非正社員を正社員に転換させる制度を、新た（平成 20 年 4 月 1 日以降）に労働協約または就業規則に定め、かつ、1 人以上正社員に転換させる必要があります。

なお、取扱機関は、都道府県労働局・公共職業安定所（ハローワーク）となっています。

◆当事務所からのお知らせ◆

- ・社会保険算定基礎届の時期となりました。手続きにご協力下さい。
- ・源泉所得税の納期の特例を受けている事業所様は、今月 10 日が上半期の納期限です。お忘れなく・・・
- ・今月下旬に、当事務所が、同じビル内の 4 階から 5 階に引越予定です。

