



みくには  
ハートに愛

いよいよ今年も梅雨がやってきました。  
蒸し暑い時期になります。皆さま、熱中症対策や体調管理には充分お気を付け  
ください。

2019年6月1日発行 営業時間：平日 8時30分～17時30分  
連絡先：〒371-0014 群馬県前橋市朝日町三丁目12番20号  
電話：027-243-5600 FAX：027-224-4393  
URL：<http://www.e-392.com>

当社HPでは新聞掲載コ  
ラム（バックナンバー）  
や各種セミナーのご案内  
を随時発信しています。



## 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、「連絡が早かつ  
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つ  
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、外部からみる  
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  
してしまい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までは言  
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のでしょうか？ 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-](https://corp.en-japan.com/newsrelease/2019/16663.html)

[japan.com/newsrelease/2019/16663.html](https://corp.en-japan.com/newsrelease/2019/16663.html)

## 6月の税務と労務の手続

### 提出期限

#### 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> [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]
- 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]

## ワーク&ライフ完結

ワーク&ライフは平成12年11月にスタートし、お陰様で月1回ではありますが途切れることなく現在まで約19年間みくに労務管理事務所より寄稿させて頂きました。

原稿のソースは日々事務所に寄せられる労働、賃金、年金、健康保険、雇用保険、労災保険等のご相談の一部を取り上げて参りましたが、今回をもって平成とともに幕を閉じることになりました。

おりしもこの4月からはワーク&ライフに深く関係する働き方改革関連法や新しい外国人受け入れ制度として介護やビルクリーニング等の特定技能制度が動き始め、来る5月1日には新元号令和となり新しい時代が始まります。

企業の皆様には益々、時間外労働の削減、同一労働同一賃金への取組みはもとより、急激に減少する労働力人口を支えるため、女性、高齢者、外国人等の方が働きやすい職場環境を整えることが急務となります。

既に4月1日から働き方改革関連法の一つである有給休暇の取得促進が事業規模を問わず始まっております。また、事業規模により猶予期間がありますが、過重労働による心や体の発病を予防するため、働きやすい職場環境の整備を目指し、時間外労働の上限は、原則月45時間、年間360時間とし、臨時的な特別な事情がある場合でも年間720時間以内とする労働基準法の改正が70年ぶりに行われ、同時に履行確保のため罰則規程も定められました。

このように今後益々従業員として働く方、会社の経営に当っておられる方、立場は違っても共に働き、そして日々の生活を営んでゆくうえで、労使にとって社会保障制度や人事労務管理の問題はこれからも切り離すことの出来ない課題と考えられます。紙面でのご紹介は最後となりましたが、みくに労務管理事務所はこれからもお客様や皆様から日々寄せられるご相談に丁寧にお答え出来るよう事務所一丸全力で取り組んでまいります。

従来も、当事務所HPに寄稿と並行して新聞記事を掲載しておりますが、多くのアクセスを頂いております。社会保険同月得喪や厚生年金の70歳以上該当届と届出が年金に及ぼす影響について等は、全国から1年以上にわたって継続的に毎月多くの閲覧を頂きました。

準備中の段階ではありますが引き続き事務所HPを通じワーク&ライフに関する情報を発信して参りたいと考えています。是非、楽しみにお待ちしております。

最後になりますが、今までこのコーナーをお読みいただいた皆様、長い間貴重な紙面をご提供頂いたぐんま経済新聞の皆様、そして一度も途切れることなく交代で出筆を担当した全ての寄稿担当者に紙面をお借りして感謝申し上げます。ありがとうございました。