

「生活満足度」低い日本 OECDが幸福度指標を発表

日本人、豊かでも生活に不満、満足40%どまり、加盟国平均59%

2011年5月24日、経済協力機構(OECD)により、幸福度指標(より良い暮らし指標)が発表されました。国民の幸福度を国際比較することを目指しており、国民生活に密接に関する住居や仕事、教育、健康など11項目を数値化した。

11項目指標の平均でトップは豪州、カナダ、スウェーデンが上位ベスト3、日本はOECD加盟34か国中、19位だった。国の豊かさを示す指標には、どれだけ多くのモノやサービスを生み出したかを表す国内総生産(GDP)があるが、幸福度指標は国民の実感に近い豊かさを示す狙いがある。日本は11指標のうち、殺人や犯罪の発生率に基づく「安全」が10点満点で9.7点と加盟34か国中トップ。だが、「ワーク・ライフ・バランス」(仕事と生活の調和)はトルコ、メキシコに続くワースト3位だった。経済面でみると日本人の家計の可処分所得はOECDの平均を上回り、さらに家計資産は同

平均の約2倍と恵まれていた。15歳〜64歳までの労働人口で有給の仕事に就いている日本人は約70% OECD平均の65%を超えた。失業率も同平均より低かった。また日本人の年間労働時間1,714時間はOECD平均の1,739時間より少なく、指標からみると日本人の働く環境は悪くない。教育面では、日本人の学歴や読解力はOECD内の上位に入った。平均寿命は82.7歳と加盟国中一番長かった。OECDは日本について「多くの幸福度指標で平均以上」と高く評価している。日本は「安全」「教育」がOECD加盟34か国の中で比較的高い反面、「生活満足度」が低水準で、「健康」とともに自己評価が低い傾向が浮き彫りになった。日本国民の幸福度について「勤労世代の日本人は幸福度が低く、引退世代の日本人は幸福度が高い」と解釈もできる。OECDは国内総生産(GDP)に代わり国民の幸福の尺度となる新指標づくりを進めており今回はその一環。OECDは(2007年5月16日)東西冷戦時の1961年、西側諸国の経済成長と貿易自由化を推進する組織として設立された。日本は64年に加盟し、当初20か国だった加盟国現在34か国に拡大。職員数2,300人で「世界最大のシンクタンク」と呼ばれ、定期的に経済見通しや政策提言を発表する。ただ近年は中国など非加盟国の台頭で、世界経済への影響力低下も指摘されている。

代表取締役社長

中村雄三



アクティチャレンジ新聞

発行元：アクティチャレンジ
編集：中村悟志 青木伸郎
小田望月 鶴見尚代
お問合せ E-mail
info@acty-challenge.com

ISO 9001 認証取得事業所



ACTY Website <http://www.acty-challenge.com/>

ACTY
(株)アクティチャレンジ

物流の明日へ。

Tomorrow of distribution

株式会社アクティチャレンジ

- 本社 〒321-0152
栃木県宇都宮市西川田6丁目6番21号
TEL028-680-6411(24時間年中無休)
FAX028-680-6412
- 配送センター 栃木県宇都宮市屋板町656-3
TEL028-666-0501
FAX028-666-0511
- 整備工場 栃木県宇都宮市屋板町700-4
TEL028-656-4342
FAX028-656-4489

事業内容 商品・回収品の輸送・配送運搬、ルート便、貸切便、チャーター便、トラックレンタカーほか。
サポートエリア 関東(栃木県、茨城県、群馬県、埼玉県、神奈川県、東京都、千葉県)または関東近県をはじめ、日本全国へ展開中。

CS スタッフ養成塾 Vol.20

CSスタッフ養成研修(一般社員)

初期謝罪を効果的に演出するマジックフレーズ

クレームではお客様の感情が高ぶっているときに「初期謝罪の対応がとても大事。お客様の求めている「まずは謝ってほしい」「原因や理由を説明してほしい」「今後の対応策を提示してほしい」を効果的に演出するのは「感謝・謝罪・共感・依頼」を表す言葉のマジックフレーズ。早速それを活用したロープレを実施しました。

今回のCS基礎研修では、マジックフレーズという言葉を使いました。

マジックフレーズには4つのキーワードがあり、このキーワードを今後の仕事で活用していきたいと思います。

例えば、トラックの到着が遅くなったときや荷物のお届け時間が遅れそうになる場合があります。その場面に応じてマジックフレーズの活用し、きちんとした「謝罪」やお客様への「感謝」などとお客様に少しでも誠意のある態度で接していきたいと思いました。

輸送二課 稲川 正人



CSマネジメント養成研修(幹部社員)

GROWモデルによる「質問」の活用

コーチングの全体的流れに活用される「Growモデル」。目標管理をする上のプロセスでは有効的なコーチングスキルで前回習得した「拡大質問」「未来質問」「肯定質問」をうまく利用し管理者の思っている目標到達地点へ部下を導くためのロールプレイングを実施。

マネジメントコースの「部下育成コーチング術」も最終章(まとめ)として、GROWモデルによる「質問」の活用を実際に題材を決めロールプレイングを行いました。

内容は、管理者の相手は部下と想定し質問を行う。部下の能力を引き出させるための質問がうまく出来ているのかを顔や口調を見ながら進めていく。「Goal」期待する成果は何か?、「Reality」現状はどうか?、「Options」選択肢は何か?、「Will」意思を確認するの項目をどう折込み部下に気付けさせるかがロープレ相手の部下に対して「ダメ」というものを「ダメ」と言っではいけないことがなかなか難しい。

終了後、それぞれ自分ではうまくやれたのかな?と思っていたがやはり改善点のアドバイスを受けた。感想はやはり人生は最後まで勉強だと再認識をした研修となりました。

車輛整備部統括部長

松橋 寿夫



年間スローガン

『未来を切り拓く明日への挑戦 アクティチャレンジ』

秋季スローガン

『あなたのそばのアクティチャレンジ、あなたの夢も運びます』

ユニフォーム刷新作業性アップ

社員のユニフォームを全面的にリニューアルしました。会社のイメージカラーであるブルーをベースに作業性を重視。胸・腕・背中部分に反射板、夜間など暗い場所での安全確保に配慮しました。秋・冬場の制服は以下の通りです。



▲秋用ポロシャツ



▲冬用ジャンパー



車の冬対策... 出来てますか？

冬は思いがけないトラブルに巻き込まれることがあります!! 以下の点検を忘れずに

バッテリー

寒い冬には液温が下がりがり能力も低下します。メンテナンス不足や寿命などでエンジンを始動できない場合があります。

ウォッシャー液

雪道走行では、視界を確保するためにウォッシャーの使用頻度が高まります。

冷却液(LLC)

冷却液が不足し水を補充したり、長年の使用で性能が著しく劣化している場合、駐車中に液が凍ったり最悪な場合にはラヂエータの破損に至る恐れもあります。

タイヤ

冬道は当然のことながらスタッドレスタイヤです。スタッドレスタイヤの劣化が著しい場合は性能が低下してしまいスタッドレスタイヤとしての性能を発揮しません。早めの交換をおススメします。

当工場でも11月下旬からイベント開催も予定しておりますので何かありましたらいつでもご相談くださいませ。



車輛整備部統括部長 松橋 寿夫

☆スタッフ紹介☆

毎月スタッフの時事ニュースを盛り沢山掲載。

業務経理課部長

青柳 晴久

(あおやぎ はるひさ)

9月29日生



趣味・特技

入社1ヶ月が経ちましたが、まだまだ全体が見えていないので1日も早く全体像をつかみたいと思います。
最近、感動したことは益子焼共販センターへドライブをした時、竹久夢二と棟方志功の美術展で感銘を受けました。内容については、また後日報告したいと思います。

趣味:安近短のドライブ

輸送一課スタッフ
青柳 政則

(あおやぎ まさのり)

5月28日生



趣味・特技

休日には仕事より早起きをして釣りに出掛けているので結構疲れます。:が好きだからなかなかやめられないものです。
仕事の方も少しずつ慣れてはきていますが、まだまだわからない点がたくさんあるのでひとつひとつしっかり覚えて早く一人前になれる様に頑張りますのでよろしくお願ひします。

趣味:釣り・ゴルフ

今月のおススメ

南部鉄器

先日、岩手県の世界遺産・平泉を訪れた際に、とある土産物屋に寄りました。それが私と南部鉄器の衝撃的な出会いでした。



左・南部鉄瓶 右・南部鉄器の灰皿

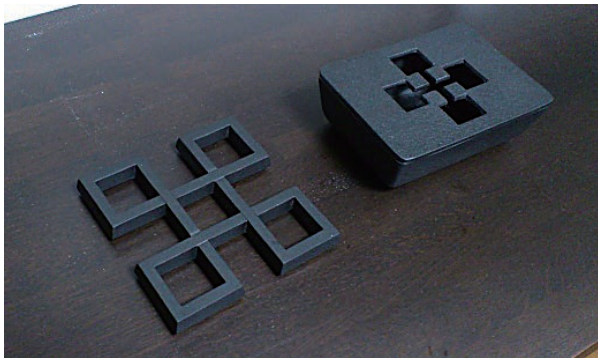
盛岡の伝統工芸品である南部鉄器は現在、重厚で伝統的な鉄瓶や風鈴から、キャンドルスタンドやカラフルなカラーリングのキッチンウェアまであり、著名なデザイナーにデザインを依頼したりと、様々な展開がされています。



中村 悟志

益子焼もそうですが、歴史ある伝統工芸品が未来へと続いていくといいと思います。

常務取締役



鍋敷きと灰皿

「ほっと一息...」

私は20代の時に約9年間、神奈川県小田原市に住んでいました。そこで今回は、小田原市についてご紹介したいと思います。

小田原市は神奈川県西部に位置する特別市です。JR小田原駅には小田原を二躍有名にした戦国時代の雄、北条早雲像があり、駅から徒歩10分位のところに小田原城があります。箱根・熱海・茅ヶ崎・鎌倉が近いことから一年を通して観光客の多い街でもあります。冬場にはお忍びで箱根を訪れる芸能人も多く、運が良ければ街ででくわすことも。

海あり山ありと自然の多い小田原市、「ほっと一息」つきたくなったら是非一度訪れてみてください。

最後に私の一押しの名店をご紹介したいと思いますので、小田原に行かれる際は是非立ち寄ってみてください。

緑水園

オススメは毎日築地から直送されている大間産の本マグロ。とてもリーズナブルな価格で食べられます。二本丸々仕入れているため、減多に食べられない部位も注文できますよ。ほかにも地元駿河湾で獲れた魚介や韃靼蕎麦も美味しいですよ。目印は店前に置かれた本マグロの兜。是非ご賞味を。



輸送部次長
金子 浩