

2017年9月4日

私立大学図書館協会東地区部会  
加盟大学図書館長殿

私立大学図書館協会東地区部会  
研究部担当理事校  
成城大学図書館  
館長 山本 輝之  
研究部研修委員会  
委員長 渡邊 幸弘  
[公印省略]

私立大学図書館協会東地区部会研究部 2017年度研修会の開催について（お知らせ）

拝啓 初秋の候、貴職におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
このたび、標記の研修会を下記のとおり開催いたします。  
つきましては、貴館から参加者をご派遣くださるようお願い申し上げます。

敬具

記

## 1. テーマ：「実践的クレーム対応—クレームから利用者満足へ—」

専任職員の減少、特に利用者との接点となる貸出・返却などのカウンター業務においては、派遣社員あるいは業務委託に依存する大学が増えており、近年の私立大学図書館を取り巻く環境は、厳しさを増しています。他方、図書館のインフラ自体も変革を迫られ、多くの大学にラーニング・コモンズ等が設置され、求められるサービスも変化しています。こうしたなか、利用者からは日々さまざまな苦情が寄せられています。苦情の内容が簡易なものであれば問題ありませんが、複雑な苦情も相当数あり、そういう場合は専任職員が対応することになると思われます。そして、その対応如何によっては、図書館のイメージさえ悪くしかねません。今年度の研修会では、こうした苦情に対してどのように対処するのが良いのか、実際に皆さんが経験してきた事例を基にして、実践的な対応方法を学び、クレームを利用者満足に変えていく術を身に付けて頂きたいと思います。

そこで、1日目の午前に基調講演として、明治大学文学部の齋藤泰則先生に「図書館利用者の特性と満足度評価について」と題してご講演頂き、午後および2日目を使って、ワークショップを行い、グループワークを通してクレームに対する実践的な対応方法について学んで頂きたいと思います。

グループワークは、ペアないしは4～5人の小グループで進め、指導は株式会社話し方研究所に所属される接遇、接客そしてクレーム対応をご専門とされる講師が務めます。

なお、研修会への参加に当たっては、ご自身が所属する図書館で実際に起きた事例を事前にご提出頂き、ワークショップ当日にその事例を基に研修を進める予定です。

また参加者間の情報交流に資するため、意見交換会を1日目の研修会終了後に設定しました。

より多くの私立大学図書館員が参集されますよう、研修委員会委員一同ころから受講のお申込みをお待ちしています。

## 2. 開催日時：

2017年11月16日（木）～11月17日（金） 2日間

## 3. 開催会場：

明治大学中央図書館 多目的ホール

東京都千代田区神田駿河台 1-1

アクセス：[http://www.meiji.ac.jp/koho/campus\\_guide/suruga/access.html](http://www.meiji.ac.jp/koho/campus_guide/suruga/access.html)

キャンパスマップ：[http://www.meiji.ac.jp/koho/campus\\_guide/suruga/campus.html](http://www.meiji.ac.jp/koho/campus_guide/suruga/campus.html)

## 4. 費用：

受講無料

※意見交換会に参加される方は、参加費一人 1,000 円を当日集金します。

## 5. 募集人員：

60名

※1大学（加盟館）1名を優先しますが、複数名の申込みも可とします。

## 6. 研修内容：

第1日（11月16日） \*受付開始は9：30

10：00～10：15 開会挨拶

10：15～11：35 基調講演「図書館利用者の特性と満足度評価について」  
明治大学文学部教授 齋藤 泰則氏

11：35～11：45 連絡等

11：45～13：00 昼食休憩

13：00～14：10 講義「図書館サービスの質を高める」  
実習①ペアワーク「利用者対応を支える聞き方」  
話し方研究所  
URL：<http://hanashikata.co.jp/>

14：10～14：25 休憩

14：25～15：35 講義「内容を正確に聞く」  
実習②グループワーク「要約トレーニング」

15：35～15：50 休憩

15：50～17：00 講義「真意を引き出す質問力」  
実習③グループワーク「質問トレーニング」

17：15～18：30 意見交換会（会場校内）

第2日（11月17日）

- 10：00～10：45 実習④「伝達ゲーム」  
講義「クレームに欠かせない表現力」
- 10：45～11：30 実習⑤グループワーク「説明トレーニング」  
講義「クレーム対応の考え方と心構え」
- 11：30～12：30 昼食休憩
- 12：30～13：35 実習⑥グループワーク「ケーススタディ」  
講義「クレーム対応の基本」
- 13：35～14：40 実習⑦グループワーク「現実のクレームとその対応Ⅰ」  
講義「クレーム対応のポイント」
- 14：40～14：55 休憩
- 14：55～15：50 実習⑧グループワーク「現実のクレームとその対応Ⅱ」  
講義「クレームに組織として対応する」
- 15：50～16：00 休憩
- 16：00～16：30 実習⑨グループワーク「組織で取り組むべきこと」  
総括「クレームを未然に防ぐコミュニケーション」
- 16：30～16：55 アンケート記入
- 16：55～17：00 閉会挨拶

※演題は変更となる場合があります。

※時間は進行状況により変動する場合があります。予めご了承ください。

## 7. 参加申込：

参加ご希望の方は、下記の私立大学図書館協会ホームページ 2017年度研修会参加申込用 URL からお申込みください。

URL：[http://www.jaspul.org/FS-APL/FS-Form/form.cgi?Code=work\\_2017](http://www.jaspul.org/FS-APL/FS-Form/form.cgi?Code=work_2017)

注意事項

- (1) 申込締切：9月15日（金）
- (2) 参加申込みされた方には、受付完了メールが自動返信されます。  
メールが届かない場合は、後記の事務局へお問い合わせください。
- (3) 参加の可否は、9月20日（水）までに申込者全員に連絡します。  
メールが届かない場合は、後記の事務局へお問い合わせください。
- (4) 参加できない事情が生じた場合は、速やかに事務局へご連絡ください。
- (5) 研修会での議論、アンケートの内容および記録写真については、主催者側が作成する報告書、広報資料、研究報告、ホームページ等に使用する場合がありますのでご了承ください。
- (6) ご提供頂いた個人情報、当研修会の実施に関する連絡等に利用します。  
取得した個人情報は、上記の目的以外で利用することはありません（但し、法令等により提供を求められた場合を除きます）。

## 【申込方法】

- ① 下記画面のすべての項目は必須です。入力後、「確認」ボタンを押してください。

2017年度研修会参加申込フォーム			
申込締切は、2017年9月15日（金）となります。 1大学（加盟館）1名を優先しますが、複数名の申込みも可とします。			
図書館名	<input type="text"/>		
申込者氏名	<input type="text"/>		
申込者氏名ヨミ (全角カタカナ)	<input type="text"/>		
所属・職名	<input type="text"/>	担当業務	<input type="text"/>
TEL	<input type="text"/>	FAX	<input type="text"/>
申込者連絡先 (E-mail)	<input type="text"/> (確認のため再度入力してください)		
意見交換会 (参加費1,000円当日集金)	<input type="radio"/> 出席 <input type="radio"/> 欠席		
確認 <input type="button" value="リセット"/>			

- ② 入力内容に問題がある場合は、エラー画面が表示されます。  
画面の指示に従って、再度入力してください。
- ③ 入力内容に問題がない場合は、確認画面が表示されます。  
入力内容を確認の上、「確定」ボタンを押してください。
- ④ 完了画面が表示され、入力したメールアドレスに受付完了メールが届きます。

☆ 問い合わせ先：私立大学図書館協会東地区部会研究部事務局  
成城大学図書館 粕川  
〒157-8511 東京都世田谷区成城 6-1-20  
E-mail : [eastlib@seijo.ac.jp](mailto:eastlib@seijo.ac.jp)

※FAX・電話によるお問い合わせはご遠慮ください。

開催通知は、下記の私立大学図書館協会東地区部会ホームページにも掲載されます。

<http://www.jaspul.org/east/index.html>