

# 2017年度第3回研修委員会議事録

日 時：2017年6月22日(木) 13:30 ～ 17:20

場 所：早稲田大学中央図書館 1階 会議室

出席者：研修委員 7名

オブザーバー：話し方研究所 2名

議 長：委員長

議事概要：

## 1. 研修会までのスケジュールについて

委員長作成のスケジュール案をもとに下記のように募集までの流れを確認した。

9/4(月)：募集開始

1 大学1名厳守での先着受付順とするなど優先順位や基準を設ける。

9/15(金)：申込締切

9/19(火)：第5回研修委員会において参加者を決定する。

9/20(水)：参加決定通知

10/4(水)を事前課題提出の締め切りとする。集約後、話し方研究所宛送信。

9/22(金)：二次募集開始（最初の募集で定員に満たなかった場合のみ実施）

10/6(金)：二次申込締切

10/10(火)：二次応募者への参加決定通知

10/24(火)を事前課題提出の締め切りとする。集約後、話し方研究所宛送信。

話し方研究所が、研修会の1か月前をめどに研修内容を確定したい意向があるため、第6回研修委員会(10/24)において決めることとした。

## 2. 研修会の事前課題について

委員間でクレーム事例の事前課題について検討したところ、下記のようになった。

①クレーム種別：施設、サービス、他の利用者、館員、資料、その他（具体的に）

②担当者はどこまで対応したのか。

③管理職までクレームは報告されたのか。

④どのような対応をしたのか。どう感じたか。解決したのか、しなかったのか。

⑤どのように対応するのか理想だと感じたか。

以上をA4用紙、1枚にまとめる。個人が特定される記述は控えてもらう。連絡先は、研修委員会のメーリングリストを使う。

話し方研究所からは、自社フォーマットの『「クレーム対応研修」事前準備シート』をもとに①対象、②内容、③対応内容、④相手の反応の各項目について、参加者には覚えている範囲で、当時のセリフも含めて細部まで記述してほしいとの要望があった。研修会で、題材とするため、細部が必要との理由である。

### 3. 研修会の冊子作成の依頼について

- ・事前課題として提出されたクレーム事例を冊子としてまとめる場合の料金は、1 事例 3～4 万円である。先般の見積書の金額には、冊子作成料は含まれていない。
- ・話し方研究所の説明を受けて、参加者が事前課題として提出した事例をすべてまとめるのは予算面からも無理なことが分かった。冊子を作成する場合は、事前に参加者に了解を得る必要がある。重複分や接遇等を除いて、いくつかの事例に集約するなど、引き続き検討することにした。

### 4. 委員の役割分担について

委員長作成の役割分担案をもとに事前課題担当（話し方研究所との全般的な連絡窓口）、会場担当（使用備品その他）、司会担当、受付担当を決めた。研修会当日と関連する準備面では担当委員が中心となって動くが、委員間で柔軟にサポートする。話し方研究所とのやりとりは、メールが主だが、話し合いを持つ場合は、事前課題担当の委員が窓口となる。

### 5. その他

- ・研修会のグループワークは1グループあたり4～5人で編成する。人数の増減が研修会当日発生しても対応可能である。
- ・6月中に、講師名と事前課題について話し方研究所が事前課題担当の委員を通じて連絡する。
- ・東地区部会の加盟校が集う場で、研修会について告知したいとの意見があった。

以上