平成 22 年 7 月 23 日　全私学新聞

読書紹介

教職員のためのクレーム リスクマネジメントの最新技術
宮下 賢路 著

適切なクレーム対応で

『教職員のためのクレームリスクマネジメントの最新技術』（著者＝宮下賢路 学校リスクマネジメント推進機構代表、レリーフポイント㈱代表取締役）が、このほど発行された。

「クレーム対応で大切なことは相手を理解することだ。決して相手を説得することではない。相手を理解することで自分が理解されるのだ。ここを目指してほしい。それには、効果的なやり方を『知る』ことが重要だ。そして理解・実践して意識しながら『できる』ようになり、最後は無意識でも『できている』レベルにまで能力を高めてほしい」――これが著者の基本的な考えだ。

第一章「知らなければいけないクレームリスクマネジメント」の中で、クレーム対応の基本スタンスとして、①事実に対して「誠実に謝る」②とにかく「話を聞く」③決して「言い訳をしない」を挙げている。第二章「ケース別対処法」では、「保護者が学校に押しかけ家庭の『愚痴』などを話し続ける」「クレームによる悪循環で学校経営が不安定になった」など七ケースについて事例を紹介している。第三章では、学校などの業界関係者からのメッセージが掲載されている。

現在、クレーム対応に悩み、また、将来に備えたい教職員や管理職、教職員を目指す学生に活用してほしい一冊だ。

（学校リスクマネジメント推進機構制作、本体価格一、三二〇円＋税）