

クレーム拡大 防止へ技術本

学校リスクマネ
ジメント推進機構

学校リスクマネジメン
ト推進機構(宮下賢路代
表)は、「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」を刊行
した。地域や保護者から
寄せられたクレームが、
教職員の対応によってさ
らに拡大してしまうこと
を防ぐ技術を紹介する。

第1章では、クレーム
に対して現場教員と管理
職が意識すべき目標と目
的を解説する。また、

「誠実に謝る」「話を聞

く」「言い訳をしない」
の対応3原則や双方の感
情をコントロールする言
葉など、クレームの早期
解決に向けた具体的な注
意点を挙げている。

第2章では、7つの事
例別対処法を紹介。クレ
ームの発生と状況悪化の
要因を分析し、解決への
手だてを示した。B5判、
全62頁。定価1,388円。
問い合わせ☎03・
5537・2257