

2010年度 東海地区協議会研究会 図書館実務担当者研修会 ワーキングB 活動概要

テーマ	コミュニケーションスキル: 窓口業務における接遇の基本と現場への応用		
概要	図書館窓口業務において必須である接遇の手法について、「利用者への快適なサービスの提供」を目標として、電話による問合せや延滞者への対応など、実際に現場で発生した事例、あるいは想定できる事例をもとにロールプレイング、意見交換を行う。最終目標は、接遇の基礎手法の習得及び各現場での応用実践とする。		
講師	伊藤 祥子 氏	所属	名古屋産業大学非常勤講師

事前活動	①自己紹介(講師含む全員必須) : 担当業務、経験年数等 ②事前課題(回答任意) ■参加者各館における接遇の問題点や意見等を担当委員と講師にメールで送る。 ■各館(大学)における接遇マニュアルがあれば事前に送る→参加者間で共有を図る。		
研修会当日	【報告】 企画説明、事前活動報告、研修会当日の構成に関する口頭報告(小川委員)		
	【1日目】 講師作成のPPテキストをもとに接遇の基本事項の確認		
	【2日目】 1. 受付でのクレーム事例を主としたロールプレイング→相互評価 2. 様々なクレーム事例に対する対処法の情報交換&まとめ→全体報告用資料作成(紅林氏主導)		
	【発表】 研修会当日のワーキング活動内容報告(紅林氏)		
事後活動	■講師作成のテキストを下敷きにした「接遇マニュアル」のひな型作成→成果物として公開 ■「クレーム事例集」作成 成果物として公開 ■各館の実情に即したマニュアル及びクレーム事例集の作成→各館で活用、事務改善へつなげる		
そのほか (特記事項など)			

担当委員※	小川 明秀	所属	名城大学附属図書館
担当委員	隋原 聖子	所属	豊田工業大学総合情報センター
担当委員	清洲 久美子	所属	名古屋女子大学学術情報センター

※はワーキング責任者