

**2008年度 図書館サービス・システム委員会 実務担当者研修会  
ワーキングD 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活用		
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、電話による問い合わせや延滞者への対応など、実際に現場で発生した(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およ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	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質問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		
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(中島委員)		
	【1日目】 講師作成のテキストをもとに接遇の基本事項の確認→ロールプレイング→相互評価 各館でのクレーム事例の洗い出し		
	【2日目】 クレーム事例をもとにしたロールプレイング→相互評価 情報交換&まとめ→全体会報告用スライド作成(木村委員主導)		
	【発表】 研修会当日のワーキング活動内容報告(木村委員)		
事後	■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、業務改善へつなげる		
そのほか (特記事項等)			

委員※	中島 慶子	所属	豊橋創造大学附属図書館
委員	栗木 良次	所属	愛知学院大学図書館情報センター
委員	木村 倫代	所属	愛知学泉大学豊田図書館

※ワーキング責任者