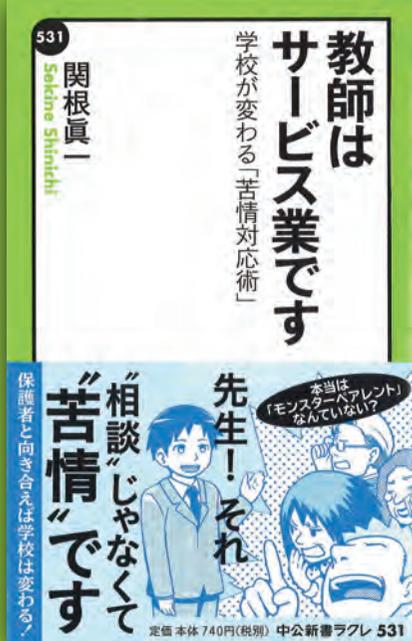


新刊

教師はサービス業です

学校が変わる「苦情対応術」



著者：関根 眞一

苦情・クレーム対応アドバイザー。西武百貨店に入社後、26年間販売を経験したのち、お客様相談室長、店舗教育部長などを務める。その後、歯科業界関連会社事業本部長などを経て、クレームアドバイザーとなる。著書に『日本苦情白書』（メデュケーション）、『苦情学』『苦情学2』（恒文社）、『となりのクレマー』『ぼくが最後のクレマー』（中公新書ラクレ）、『クレーム対応のプロが教えるなぜか怒られる人の話し方 許される人の話し方』（青春出版社）ほか多数。新新・学校保護者関係研究会（通称：イチャモン研）委員、NPO法人地域医療の連携を進める会理事長などを務める。

めちゃくちゃな苦情・クレームをする
モンスターペアレントの登場に、
教育現場は大混乱！

……それって本当？ 少子化時代の保護者と
向き合わない教師や学校側にこそ原因が、と

喝破するのがご存じ

「クレーム対応アドバイザー」の関根氏。

この本は、

教師が身に付けるべき心構えや
コミュニケーションのノウハウ、
ケース別苦情対応方法を徹底指導。

より**良い学校と保護者の**
関係構築目指します。
保護者に向き合わなきゃ、
学校は変わらない！

目次より

- 第一章 追い詰められる教師たち
教師が保護者を訴える時代がやってきた/
急増する教師の精神疾患/
おびえる教師たち/電話での苦情対応の極意/
個人的問題と履き違える教師たち/
モンスターペアレントは実在するのか
- 第二章 保護者は苦情を“やむなく”言っている
保護者は苦情を言いたくて言っているのではない/
誤った苦情の申し入れ/
そもそも教師に頼りすぎるのは誤りなのに
- 第三章 保護者対応マニュアル〈基本編〉
苦情対応の基本七カ条/
苦情・クレームを減少させるには、まず話術/
相手の立場で考えることから始める/対応方法はこう磨く/
保護者の立場で考える/怒りを買う話し方/許される話し方
- 第四章 保護者対応マニュアル〈実践編〉
苦情への対応事例/他業種の動向を知ることは大変有益/
他業種における苦情の特徴/
ドライブスルーでの苦情を考える/
歯科医院での苦情を考える
- 第五章 苦情対応力の強化に「ロールプレイ」
極めて効果的な「ロールプレイ」
- 第六章 状況別対応マニュアル
対面しないことの危険性/メール対応の極意/
電話対応の極意/地域住民対応の極意/訴訟問題対応の極意/
メディア対応の極意コラム 保健の先生がキーパーソン
- 第七章 苦情対応の最新事情
アメリカでの教師を取り巻く事情/
スクールソーシャルワーカーという存在/
寝屋川市でのフォーラムについて/
教育委員会の保護者対応マニュアル
- 最終章 サービス業として開きなおれ！
苦情はますます悪質化していく/
教師同士はどこまで支え合えるのか/
求められる「本気」の対応/経験こそがあなたの宝になる