

# 緊急を要する苦情・クレーム対応

## 教職員個人に強い味方誕生

### ソーサ・ティーチャーズクラブ

ソーサ・ティーチャーズクラブ(以下STC)、折田一郎理事長、東京都新宿区・日本アイラックマネジメント(株)内)は6月21日、「苦情・クレーム対応」、「損害賠償対応」、「ストレスによるメンタル低下などのリスク対応」から教職員個人を総合的にサポートするプログラムを業界に先駆けて供給開始した。年会費は1万5千円(税込み)。

STCは日本アイラック(株)など3社が提供するサービスパッケージ化し、総合プログラム商品として教職員に提供する。このプログラムは、「教員個人が損害賠償の当事者になったとき、有効に対応できるプランはないか」「苦情・クレームを受けた場合、迅速に専門家からサポートしてもらえないか」など、教職員からのリクエストに応じて考えられたもの。

この商品の最大の特徴は、万が一教職員個人への訴訟になった場合に、賠償金の準備だけではなく、最も重要となる教職員個人がトラブルに巻き込まれた最初の時点から専門家に初期対応について相談できることだ。苦情・クレームには学校が組織として対応することを前提にできるのが基本だが、対応する教職員に対し専門員がアドバイスする。専門員は過去150万件以上の対応実績を持つ日本アイラック(株)のベテラン社員が当たる。

主な内容は、①苦情クレームが大きくなる前に「日本アイラック(株)の専門家のコンサルト・アド

## 読書紹介

### ときぐすり

梶中 恵 著

江戸時代の神田を舞台

た役人で、町内のいさかや揉め事を裁定する役目も担っていた。そんな立場に見合わせぬお気楽者の麻之助が、幼馴染みの清十郎と吉五郎とともにさまざまな騒動を解決し

その深い味わいにファンが多いシリーズだ。「ときぐすり」は4作目で、前作「いわずれ」で妻のお寿と娘を亡くして傷心の麻之助が、時に友の助けも得ながら次

バイス」を、②それでもクレームが大きくなれば「業界初の天災・海外補償付きの1億円新型教職員賠償保険」を、さらに、③教職員個人の日常には「健康・メンタルカウンセリングサポート」など、従来にない総合的な手厚いサポートをプログラムしている。

(詳しくはホームページ、キーワード「そてず」で検索、解説ビデオを参照)

◇プログラムに対する問い合わせ先 STC事務局 担当：地村健太郎氏 フリーダイヤル0120(14)1715

<http://claim-stc.com>

## 「戦中のくらし」展(9月1日)

### 8月6日に教員のための博物館体験

昭和館

昭和館(東京都千代田区)は9月1日まで同館3階の特別企画展会場「戦中のくらし」(写真)もたちの一日(写真)を展示している。昭和16年から20年までの日記を中心に、実物、写真、図解、映像などを交えながら、子どもたちが過ごした戦中のくらしを紹介している。この間、8月11日には「戦中・戦後の体験を語り伝える会」、8月14日には「戦中・戦後の体験を語り伝える会」を開催する。常設展示室に利用する。常設展示室をコンパクトにまとめた貸出キットを展示している。資料を保管している収蔵庫を見たりできる。

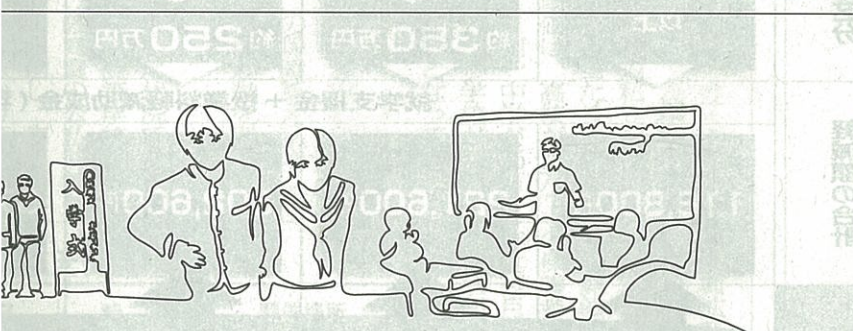
参加費無料。事前予約制。定員は10人。

学生映画コンクール 作品募集(12月10日まで)

公益財団法人山路ふみ子文化財団

子文化財団(東京都港区)は第3回「学生映画コンクール」を開催する。作品を12月10日まで募集している。対象は、

未来をつむぐチカラ。



1日、「尾崎商事株式会社」は