

シルバー流山

第 109 号 平成 23 年 7 月 15 日

発 行 社団法人 流山市シルバー人材センター

〒270-0114 流山市東初石 3-103-18

URL : <http://www.sjc.ne.jp/nagareyama/>

会 長 初野 正夫

T E L 04-7155-3669

E-mail : nagareyama@sjc.ne.jp

7

接遇研修会を開催

会員の接遇力の向上を目指す目的で、6月20日（月）及び27日（月）の2回に分けて、流山市シルバー人材センター2階会議室で開催しました。

今回は、定員の都合から、指定管理受託施設に従事する会員及び江戸川台放置自転車対策班の会員を対象としましたが、次年度にも対象を広げて開催を予定しています。

講師には、(株)クエストの三上七恵先生をお招きして、接遇の基本、苦情の要因と事例、苦情対応の基本を中心とした、実技を交えての講義で、参加者は約2時間集中して受講していました。

最後に、参加者からアンケートをいただきましたが、その主なものとして、

参考になったことは、高知空港での親切な料理店の対応には感動した。言葉のクッションを上手に使うことなどはとても参考になった。命令調でなく依頼形で言うこと、笑顔の大切さも再認識した。プラス1を考えて行動したい。人は視覚で判断していることが多いということ。第一印象の大切さを感じた。また、講師の姿勢、笑顔も良く、エクボが素敵でした。

反省点としては、今までの自分をもう一度見つめなおす機会だった。座ったまま挨拶をしていたことを反省した。利用者の立場に立った対応を再認識した。接客はハートが大切、人として大切なものを学べた。

今後は、身だしなみ、態度、言葉遣いを改めて留意したい。来館される方に対して失礼のないよう満足、感動を与えられ、そして次も利用したい気持ちになるような接遇を目指したい。接遇研修を生活の中で生かしたい。

要望として、できればスライドなどを使ってほしい。少人数での研修のほうが良いのはいいか。公務の出先として守らなければならないことの具体的研修もしてほしい。第二弾の接遇研修を望む。定期的研修を望む。予約システムのパソコン処理を研修したい。

などがありました。全体的に好評価をいただいたものと考えます。毎年度、より効果的な研修の機会を設けていければと思います。



三上七恵先生



和を以て貴しと為す

理事会

活動報告

『平成23年度 第3回理事会』 6月6日(月)

【報告事項】

- ①第56回通常総会の総括について⇒出席人数、出欠の無回答数、会員からの提言内容等
- ②センター事業運営状況について⇒平成23年4月分の計数
- ③各委員会の報告について⇒委員会報告欄を参照
- ④会員互助会の報告について⇒10月10日(日)に運動会開催予定
- ⑤東日本大震災復興義援金の募集について⇒5月31日流山市にお渡し済、引き続き募集
- ⑥平成22年度会費未納者について⇒納入のお願いをしている現況説明等の報告がされ
討論しました。

【協議事項】

- ①新入会員及び退会会員の承認について⇒5月の新入会員9名、退会会員13名
- ②平成23年度一般会計補正予算(第2号)について⇒補助金の補正
- ③ホームページへの掲載について
ア 組織図の修正について⇒事務局所管にある指定管理者事業、福祉会館6を取りやめ、
会館管理を職群班に位置づける
イ 事業計画、事業報告について⇒23年度事業計画、22年度事業報告の掲載
- ④新公益法人説明会実施日について⇒7月25日(月)午後1時30分 センターにて開催等
につき協議し承認されました。(富田 秀之・記)

委員会

『事業運営推進委員会』 7月6日(水)

- ①新公益法人移行説明会(7月25日)の準備
- ②専門委員会設置要綱の改正(委員の定数、
役員及び役員以外の委員の構成など)
- ③就業に関する運用基準の改正
- ④組織規程の見直し(地区班設置要綱・職群班設置要綱の制定)
- ⑤就労会員の配分金の見直し
- ⑥当月の
新入会員・退会会員の状況
- ⑦会費未納者対応等について協議しました。(石野目 進・記)

『7月は 安全・適正就業強化月間です!!』

就業中の熱中症予防と就業途上の交通安全について、暑い夏に向けた対策が必要です。
規則正しい生活と運動、食事(栄養)、睡眠が大切です。

全国統一スローガンは 「安全は 一声かける ゆとりから」
千葉県安全標語は 「安全は 小さな注意の 積み重ね」に決定しました。

『熱中症防止対策』

「水分をこまめに補給 元気な夏を過ごしましょう」 (安全就業対策委員会)
暑さから身を守り熱中症を予防しましょう! 1日2リットルの水分摂取が目安です。
のどが渇いていなくてもこまめに補給することが熱中症防止に効果があります。

『適正就業委員会』 6月15日(水)

「就業に関する運用基準」にもとづき、平成23年3月31日現在において同一職場に5年
以上継続して就業している会員を異動対象者として選出しました。同対象者には理事会の承
認を得た上で通知します。(狼 次郎・記)

『福祉会館等館長会議』 6月20日(月) 第2回会議開催

- ①各館の23年度自主事業の日程と市広報の活用
- ②パソコンの設置とその活用(報告様式
の統一、会計処理)
- ③法定点検予定表の提出
- ④節電対策
- ⑤緊急時の対応マニュアル
- ⑥拾得物の取扱い
- ⑦接遇研修
- ⑧防火管理者の変更
- ⑨各館の課題について協議しました。
(石野目 進・記)

こうすれば よかったと思うは 事故の常

互 助 会

『グランドゴルフ同好会』

6月は水無月。グランドゴルフは梅雨の合間を縫って、見事、4週の連続開催になりました。グランドは「ほっとプラザ下花輪」の館長さんを始め、会館の皆様方が草刈や、維持管理を徹底して下さっているお陰で毎回、快適で、楽しく運動をさせて頂いております。この場をお借りして、感謝とお礼を申し上げます。同好会は8月8日(月)、「第1回グランドゴルフ大会&暑気払いの会」を開催します。奮って、ご参加下さい。(大西 一英・記)

『ゴルフ同好会』 6月16日(木)

第7回コンペを、野田市PGひばりコースで開催。優勝は、貞廣さん(ネット72.6)でした。次回は9月22日(木)、クリアビューGCで行います。たくさんの方の参加をお待ちしています。(加藤 吉彦・記)



『パソコン同好会』 6月21日(火)

コミュニティプラザで例会を実施し、会報(6月号)の紙面紹介後、自由討論に入り ①インターネットラジオ ②新幹線、つくばエクスプレスでのインターネット利用 ③東部公民館のホームページ開設 等々の話題について情報交換を実施しました。6月のテーマとして、岡野三雄氏よりスカイプ、リナックスについて説明と実演がありました。(上 辰男・記)

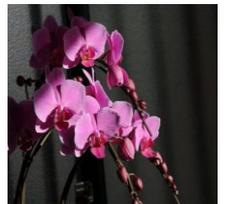
『囲碁同好会』 6月26日(日)

午後からコミプラで対局を楽しみ、又、詰め碁の勉強等も行いました。最近では四路盤(4×4=16目)が出て、対局や手筋の研究に利用されているようです。

次回は7月24日(日)コミプラで午後1時からです。(早川 鉞幸・記)

『写真同好会』 6月28日(火)

午後1時~コミプラB会議室で例会開催。8月1日から15日まで「ほっとプラザ下花輪」で、初めて開催する同好会の写真展について話し合いました。お時間のある方は、お出かけ下さい。また、今回から例会に提出する写真のサイズがA4版となり、勉強会が盛り上がりました。次の例会は、7月26日(火)コミプラで午後1時から5時です。(川口 美明・記)



シリーズ 【くらしのひとくちメモ】 ⑤

『無料だと思ってアダルトサイトへアクセスしたら、5万円請求された。』

パソコンで無料のアダルトサイトを見ようとAサイトにアクセスした。18歳以上、18歳未満を選択するようになっていたので18歳以上を選択すると画面が変わり、「下記の規約を承諾しますか。」と書かれた下部に画面が表示されその中に規約が書かれていた。小さな枠に細い字で書かれていたので、読まずに次をクリックすると、3日以内に利用料金5万円の支払いを請求する画面が変わり、自分のパソコンのIPアドレス、プロバイダ名、事業者の電話番号が記載されていた。業者に電話をし「無料だと思っていたので解約したい。」と言ったが、「規約に書いてある通り契約の解除はできない。」と拒否された。規約を見ると確かに「契約の解除はできない。」と記載されている。請求された利用料金を支払う必要があるか。

パソコンなどで契約を申込みする場合は、有料だったら登録(入会)するつもりはなかったのに、間違っただけでクリックした場合は、事業者は契約内容の確認をするための画面を表示しなければ契約は無効です。請求があっても料金を払う必要はありません。また、パソコンのIPアドレスやプロバイダ名だけでは事業者は個人名、電話番号、住所なども特定できません。事業者が電話番号を知られている場合でも、電話番号を変更すれば、事業者は連絡する手段を失ってしまいます。

資料提供：流山市消費生活センター

TEL 04-7158-0999

安全は 慌てず急がず気を抜かず

事務局だより

会員数：平成23年 6月30日現在

計	654	男性	548	女性	106
---	-----	----	-----	----	-----

7月の予定

日	曜	行事予定
15	金	「シルバー流山」発行
16	土	学習教室・PC教室
17	日	PC教室
18	月	グランドゴルフ
19	火	入会登録説明会（南流山C） パソコン同好会
20	水	適正就業委員会・配分金支払日
21	木	学習教室
22	金	
23	土	学習教室・PC教室
24	日	囲碁同好会・PC教室
25	月	新公益法人移行説明会・俳句同好会 グランドゴルフ
26	火	写真同好会
27	水	
28	木	
29	金	
30	土	PC教室
31	日	PC教室

8月の予定

日	曜	行事予定
1	月	安全就業対策委員会・グランドゴルフ
2	火	安全パトロール
3	水	事業運営推進委員会
4	木	
5	金	
6	土	PC教室
7	日	PC教室
8	月	理事会・入会登録説明会（初石C） グランドゴルフ
9	火	広報編集委員会
10	水	
11	木	
12	金	器具の点検
13	土	PC教室
14	日	PC教室
15	月	入会登録説明会（南流山C）・グランド ゴルフ・「シルバー流山」発行

◎新会員のご紹介（敬称略） ○数字は地区名

③土屋寛男 ⑤庭山貞雄・小池正雄・八幡洋子 ⑥谷内茂 ⑧知久充男

◎会費納入のお願い（納め忘れていませんか。）

平成23年度年会費（2,400円）未納の方は、**大至急**納入をお願いします。

シルバー人材センターの窓口納入か、郵便局及び金融機関での口座振込もできます。

郵便局口座 「社団法人 流山市シルバー人材センター」 口座番号「00190-6-547502」 その他の銀行口座は、事務局までお問い合わせください。

◎東日本大震災義援金を市に届けました。

5月21・22日の南流山福祉会館でのきずなフェスタで81,263円、6月4・5日の東部公民館サークル発表会で15,000円の義援金が寄せられました。早速、流山市に届けました。

◎平成23年 夏の交通安全運動が展開されます。

期間：7月20日(水)～31日(日) **スローガン**：～目的地「早く着く」より「ぶじに着く」～
あらためて、気を引き締めましょう。正しい自転車の乗り方を再確認しよう。

編集後記

東日本大震災以降、景気の低迷、放射能、集中豪雨と暗いニュースばかりです。こんな中6月20日と27日にセンターで接遇研修が行われました。これを一人ひとりが働く現場で活かし、私たちにとってお客様である市民の人たちに、明るさと元気をおとどけたい。

<編集委員>

富田秀之	小林富二男
石野目進	染谷忠夫
高山洋一	山下義博
加藤吉彦	海老原廣雄

安全は人に頼らず おのずから