

## 平成20年度自転車専門店活性化研修会報告

当協会では、日本自転車軽自動車商協同組合連合会（以下「日商連」）との共催により、さる12月3日（水）虎ノ門パストラルにて、平成20年度自転車専門店活性化研修会を開催した。

本研修会は平成20年度自転車産業活性化促進の一環として、都道府県自転車商協同組合の指導者等を対象とし、自転車専門店の活性化を図っていくためには業界の指導者である組合代表者等の強力なリーダーシップの発揮が必要であることから、これら指導研修を目的として専門家の講師をお招きして開催したものである。当日は北海道から九州（宮崎）まで42都道府県組合より、理事長はじめ総勢93名の組合関係者のほか、当協会及び日商連事務局関係者併せて計105名の出席となった。

当協会阿部会長、日商連川崎理事長の開会挨拶の後、ウォーターユニット代表・吉野秀氏による『お客様！そういう理屈は通りません（クレーム対応術）』、警察庁交通局交通企画課警視・菅豪氏による『改正道路交通法のポイント』と、専門家講師による講演を行った。また、併せて、当協会伊崎主査による『点検整備促進地域活動事業の事務手続きについて』説明を行った。

ウォーターユニット代表・吉野秀氏による『お客様！そういう理屈は通りません（クレーム対応術）』では、このところの不況の話や出版業界の裏話からはじまって、クレームが多くなってきた社会的背景、クレーム対応のキーワードなどがユーモアを交えて語られた。特に、クレーム（CLAIM）とは「苦情」ではなく「要求」であり、キーワード1として「YKK」…「感情・気持ち」「空気・環境・境遇」をできるだけ深く読むこと、キーワード2として「8つの不」…不満、不安、不足、不便、不備、不思議、不測、不良の解決、キーワード3として言語反射神経…媚びない、ぶれない、そらさない。といった3つのキーワードが紹介された。さらに、クレーム対応が上手そうな有名人とその理由を出席者全員がグループごとに討議発表、それをもとに分析するなど出席者全員参加の終始和やかな講演となった。

警察庁交通局交通企画課警視・菅豪氏による『改正道路交通法のポイント』では、本年6月に道路交通法が改正になった背景、改正のポイントとして「歩道通行要件の見直し」及び「児童・幼児のヘルメット着用」、さらに、「交通の方法に関する教則」の改正について、説明がなされた。

終了後のアンケートでは、特にクレーム対応に関して「自分は反対のことをずいぶんやってきた、大変参考になった」、「いかに感情的にならないか、相手の現在の立場をよく踏まえての言葉（受け止め方）、また、会話、文章（文字）を書くことの大切さということが分かりやすく説明され今後の対お客様への対応というものが勉強になった」、「気長くお話を聞く…相手にお話しして頂き心の中をすっきりできる状態にする、そして一次災害にならぬように実践しようと思います」などといった声が聞かれ概ね好評であった。

【ウォーターユニット代表・吉野秀氏による講演】



【警察庁交通局交通企画課警視・菅豪氏による講演】

