

資料室



HOME | 資料室 | 労働組合 | 組織活動 | 職場リーダーの役割遂行のための基礎学習 ⑩ 職場における苦情処理に関する対応スキル

労働組合

労働者福祉・共済

一般教養

組織活動

組織運営と法律

労働安全衛生

経営対策活動

教育・宣伝活動

労働時間をめぐる諸問題

教育活動

選挙活動

組合組織（公務員）

教育カリキュラム

▶ キーワード検索はこちら

職場リーダーの役割遂行のための基礎学習 ⑩ 職場における苦情処理に関する対応スキル

職場における苦情処理に関する対応スキル

<管理職（会社）とのコミュニケーションは良好に（関係を強く）保つこと>

● 苦情処理

1. 組合員からの苦情申し出は、委員会議題前に解決するよう努力すること。
2. 苦情処理活動には積極的に取り組むこと。
3. 組合員の苦情申し出に「安易に」しかも「感情的」ではなく「理性的」に対応すること。
4. 組合員の苦情には、ルール、制度などを常に基準におくことを忘れないこと。
5. 対応を先延ばしせず、直ちに対応すること。
6. 職場内の苦情、トラブルについては正面から受け止め問題解決を図ること。
7. 苦情（問題）に対する会社の考えや態度を把握すること。
8. 私情を捨て、公平無私を貫き、基準・制度・規則・方針等を基に「理」に合った判断を行うこと。
9. リーダー個人ではなく、組織的対応を心がけること。
10. 結論が出たら、当事者に直ちに報告すること。

苦情処理委員会では、

- ① 苦情の事実確認と、その背景を把握すること。
- ② 苦情の基となる各種制度の実態を把握し、制度に照らし「苦情」の良否を調査すること。
- ③ 苦情を申し出た「組合員」の立場に立つこと。
- ④ 制度に不備があれば直ちに是正し、苦情の解決を行うこと。
- ⑤ 立場上知り得た個人情報は秘守すること。
- ⑥ モラルの低下にならないよう機敏な対応を行なうこと。
- ⑦ あらゆる角度から検討・協議すること。

● 問題解決

1. 問題解決には積極的に取り組もう。
2. 組合員に信頼と頼りがいがある組合という意識が高まるよう誠意を尽くし取り組もう。
3. 解決の判断は、組合員の立場を基盤に、各種基準・ルール、方針、社会的妥当性など、大局的な見地から、客観的に判断しよう。

解決へ向けて

- ① 組合員を守る、職場を守るという視点に立って取り組む。
- ② 事実の確認を怠らないこと。（時系列的に・人間関係の面から・制度面から…など）
- ③ 生産性、モラルの低下を招くので、直ちに取り組み、機敏な解決に心がけること。
- ④ 執行部内の意思疎通は十分に行うこと。（個は全体と関係している）
- ⑤ 重要な事項は執行委員会で検討すること。
- ⑥ 解決手法を学習し高めること

資料に関する解説やサイト内ブックマーク、簡単なクイズもできる無料会員登録のお申し込みはこちらになります。

Worker's Library 会員登録

お申し込みはこちらです。

>>一覧へ戻る

[TOP page](#)

[資料室](#)

[イベント情報](#)

[講師を探す](#)

[Worker's広場](#)

[関連リンク](#)

Worker's Library 静岡で働く人のための資料閲覧サイト
JAPANESE TRADE UNION COFEDERATION DB SITE **【ワーカーズ・ライブラリー】**

Copyright© WORKER'S LIBRARY All rights reserved.