第10回中堅社員研修会
・企画：東京冷蔵倉庫協会　総務・企画委員会
・主催：関東冷蔵倉庫協議会
・協賛：日本冷蔵倉庫協会
・日　時：平成25年11月7日（木）14：00～16：55
・場　所：（社）日本交通協会9階大会議室
・今回の研修の内容：
東冷倉／総務・企画委員の意見により、組織が抱える人材育成問題に加え、
若手社員を主に対象とした「冷凍技術の基礎」の教育に力点を置いた内容。
・講　師：株式会社パソネット　　専務取締役　　宮原裕美氏
株式会社東洋製作所　エンジニア事業本部　小磯岳雄氏
・講義内容：
1.「ビジネスマナー（クレーム対応）」
2.「メンタルヘルスマネジメント」
3.「冷凍技術の基礎知識」
参加者：120 名

ヒューマンスキルアップについて語る宮原氏

若手社員中心で満席となった今回の研修

マイクを回しながらの全員参加型研修

熱心にメモを録る受講者の皆さん

☆講義資料より抜粋

ビジネスマナー（クレーム対応編）

1．クレームとは（CLAIM）

2．なぜ、クレームは発生するのか？

3．クレームに関する現状把握

<クレーム対応が上手にできない理由>

① お客様が困っていることに対してお詫びができていない
② お客様のクレームを最後まで聞かず言い訳してしまう
③ どんなクレームが発生しているのか、事実の確認ができていない

相手の心情を理解し不快にさせたことをお詫びする 何が問題になっているか、原因事実確認を行う 問題の代替案・解決策を冷静に提示する

4．クレーム対応の目標とは

①会社はクレームによって伸びていく

②お客様の満足を第一に考える

5．効果的なクレーム対応のプロセス

① お客様を迎える
② 用件を聞く
③ 事実を確認する
④ 事実について説明する
⑤ 反論を聞く
⑥ 対応策を提示する
⑦ 感謝の気持ちを伝える
⑧ 人間関係をつくる
⑨ お客様を見送る

メンタルヘルスマネジメント

メンタルヘルス…心の健康の保持・増進

１．増え続ける職場のストレス

6 割近い労働者がストレスを感じている

ストレス要因

① 揺れる雇用制度

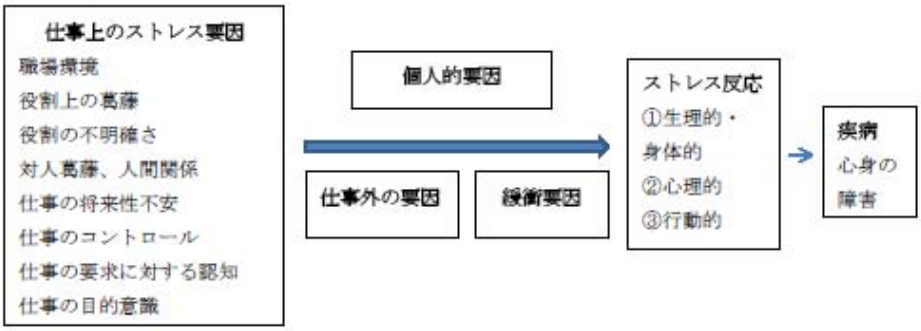
② 成果主義などの新しい評価制度、裁量労働制などの新しい労働形態の導入

③ スキル向上を求める職場

④ 多様な雇用形態、多種な被雇用者

２．職業性ストレスモデル

要因、症状分析



３．自己のストレス状況・特性を把握する

傾向分析

A	精神健康度、適応度とも良好。
B	過剰適応。職場満足度が高くやりがいを持っている場合は意欲的に働いている。 ただし長期間にわたる過剰適応は心身を疲弊させる。 仕事にやりがいを感じない場合は燃え尽き症候群が懸念される。
C	メンタル不調の心配はないが職場に適応できていない。
D	疲労･不安型で心身ともに疲労状態にある。

精神健康度、職場適応度、職務満足度　→　職場のストレスを分析→原因診断→予測診断、組織への処方

専門的な内容を判り易く解説する小磯氏　　冷蔵庫倉庫で働く人の基礎知識を学ぶ

☆講義資料より抜粋

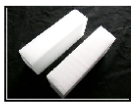
①. 冷却設備について

［冷凍サイクル］

「冷やす」には、どんなやり方があるか。

①. 融解熱・・・固体⇒液体
氷

②. 昇華熱・・・固体⇔気体
ドライアイス



③. 蒸発熱・・・液体⇒気体

氷式冷蔵庫

〔注射の前のアルコール消毒〕

気体になった液体を逃がさないで再利用できるようにし、
連続して冷却できるようにしたものを「冷凍サイクル」と
いいます。液体のことを『冷媒』といいます。
この冷凍サイクルが冷やす分野で幅広く使われています。
（冷蔵庫、エアコン、フリーザー、等々）

株式会社東洋製作所

③. 冷媒フロン問題について

「これまでのフロン規制の流れ」→「世界のフロン規制及び動向」→「日本のフロン規制」

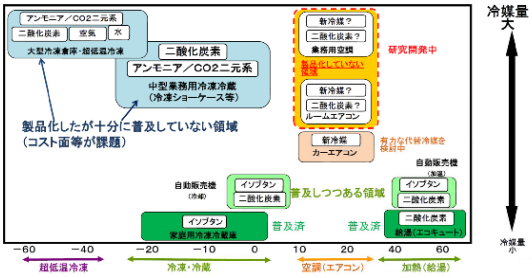
「代替冷媒の促進」

・ノンフロン製品等の開発・普及の推進　⇒ コスト面が課題

・実証モデル事業を開始（補助金の拡充）

世界最高水準の冷媒管理体制の構築を目指す
省エネ自然冷媒冷凍等装置導入促進事業など

〔機器ごとの冷媒代替技術の現状〕



株式会社東洋製作所