

# 防災組合ニュース

THE BOSAI-KUMIAI NEWS

日本防災設備協同組合 ●東京都文京区本郷一丁目15番6号 電 03-3813-9650(代)

URL <http://nichibou.main.jp/>

事務連絡 nichiboukyou1@io.ocn.ne.jp  
営業連絡 nichiboukyou2@dun.ocn.ne.jp

## 社内回覧

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6 月度理事会の概要 ..... 1～5

## 情 報

- ◎「老いる簡易宿泊所」  
日本経済新聞（平成27年5月22日） ..... 6
- ◎「クレーマーは会社のビタミン」  
クレーム対応について ..... 7～8
- ◎消防設備士免状の交付を受けている方の講習会  
東京消防庁 ..... 9

## 事務局だより

- ・組合情報 ..... 10
- ・共済制度について ..... 10
- ・注文は今後も FAX で ..... 10

## 5 月度理事会概要

開催日時： 平成 27 年 5 月 21 日 (木) 13 時 00～14 時 30 分  
開催場所： 東京ガーデンパレス・文京区湯島 1-7-5  
3 階「橋」の間 TEL03-3813-6211  
理事総数： 10 人  
出席理事数： 8 人  
\* 監事 2 人、相談役 1 人

### (1) 理事長挨拶

定刻になりましたので 5 月度の理事会を開催いたします。本日はこのあと第 48 回総会がございますのでご協力お願い致します。

### (2) 業務報告

#### ①事務局運営・渉外

- 5 月 15 日 (金) 全消販総会懇親会に廣江理事長、磯部副理事長  
中島専務理事、岡野局長出席。  
全消販事務局長の大島氏 6 月末で退任、後任は  
岡田氏に内定。
- 5 月 22 日 (金) 東京第三、千葉合同支部会開催、武藤理事出席。
- 5 月 24 日 (日) 防災かながわ協同組合総会懇親会  
廣江理事長出席
- 5 月 27 日 (水) (一社) 日本火災報知機工業会 総会懇親会  
廣江理事長、磯部副理事長出席。
- 5 月 28 日 (木) 神奈川県防災消防協同組合 総会懇親会  
廣江理事長、岡野局長出席。
- 5 月 29 日 (金) (一社) 全国商場雄機器協会総会懇親会  
廣江理事長、武藤理事出席。

移動理事会 平成 27 年 6 月 18～19 日 決定  
ザ・プリンス箱根芦ノ湖において

青年部 総会 平成 27 年 6 月 19 日  
文京シビックセンターにおいて

## ② 広報

防災組合ニュース 5月10日号発行。

夏の機関紙「防災設備」にスポットチェッカー修理が今年いっぱい  
で終了するというお知らせを掲載する。

## ③ 教育

受験準備講習会の受講者が集まらなくて講習会が中止になる  
ケースがある。問題点として、受講生の絶対数が少なくなっ  
ているのではないかという意見が出ている。これに対し前年度は  
受講料を大きく引き下げて受講しやすい環境を整えた。

又本年度も他の団体に協力を依頼し広域的に受講者を募るよう  
にする。

消防設備士だけでなく電気工事士等他の分野の講習会開催も視野  
に入れて行く。

## ④ 福利厚生・企画

昨年は屋形船、ボーリング大会、賀詞交歓会等の組合行事は  
参加人数が増え盛況だった。今年も前回を上回るよう早い段階で  
計画を立てて準備に取り掛かかるよう古木副理事長に依頼した。

## ⑤ 財務・共同購買

4月、5月の売上は前年度とほぼ同じに推移している。

6月も昨年並みの数字はクリア出来そうで共同購買は比較的  
順調な滑り出し思われる。今年は以前行っていたセールを  
実施してみてもと理事長からの意見が出て、担当の間で検討する  
こととなった。

財務の方も今のところ突出した費用も出ておらず前年並みである。

## ⑥ 開発

青年部との協同作業で防災機器のカタログ作成の計画があるが  
現在はストップしている。理事長のアドバイスのもと再開する  
予定。

⑦研究部会

危険予知のDVDを組合で廻しみることは著作権の関係で出来ない。各支部が個々に購入ということになると金額面で難しい。ダウンロード出来る物があるので松原理事がDVDを作成する。現在は編集の段階にある。

大阪で行う予定の防排煙設備講習会、全消販の大島さんと話をして協力を依頼する。会場の確保については松原理事にお願いする。

⑧防排煙検討委員会

価格を決定する検討委員会をなるべく早い段階で招集したい。本が出来上がってからのことなので次回の理事会に報告するのは難しいかもしれない。連絡を密にして早めに検討委員会を再開したい。

⑨青年部

青年部の担当になった廣江理事長は6月19日の青年部総会に出席、今後は交流を深め、業務の提携も行っていきたいとの考えを示した。

⑩支部運営促進

正副支部長会議9月17日(木)行い、その日に「屋形船」も開催、その連絡を早めに会員の皆様にお知らせする。各支部会は原則その後を開いて頂く。その際KYハンドブックを配布する。

⑪その他の事業について

特になし。

(3) 議案の審議

第1号議案 第48回通常総会等の任務分担について。

総会の司会を松原理事から白木理事に変更した。  
開会の辞以降の各自の任務の確認を行った。  
総会終了前に顧問弁護士になっていただく星出弁護士を

理事長より紹介してもらおう。千葉相談役より顧問弁護士の  
雇い入れに関して規約が必要ではないかとの意見があったが  
今回は「防災組合ニュース」に載せてあったこと、総会での  
紹介ということで役員の了承を得た。

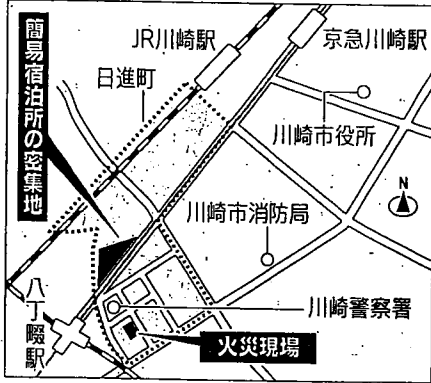
#### 次回理事会

平成 27 年 6 月 18 日

移動理事会とする。(場所に関しては箱根で行うが箱根山の  
状況によっては変更もあり得る)

## 平成27年5月度業務報告

・月 日 (曜)	・内 容 等	・来局理事等
4月28日 (木)	業務決裁 . . .	廣江理事長 (会社にて)
5月 8日 (金)	業務決裁 . . .	廣江理事長 (会社にて)
5月12日 (火)	経営診断 . . .	小出会計
5月15日 (金)	全消販総会懇親会 . . . ゆうぽうと 出席 廣江理事長、磯部副理事長、中島専務理事、岡野事務局長	
5月21日 (木)	第48回通常総会 . . .	東京ガーデンパレス
5月22日 (金)	東京第三、千葉合同支部会 . . . 上野 東天紅 松原理事 出席	
	防排煙工業会総会 . . .	廣江理事長 出席
5月24日 (木)	防災かながわ協同組合総会懇親会 . . . 箱根高原ホテル 廣江理事長 出席	
5月27日 (水)	(一社) 日本火災報知機工業会 総会懇親会 スクワール麴町 廣江理事長、磯部副理事長 出席	
5月28日 (木)	神奈川県防災消防協同組合 総会懇親会 メルパーク横浜 廣江理事長、岡野事務局長 出席	
5月29日 (金)	(一社) 全国消防機器協会 スクワール麴町 廣江理事長、武藤理事 出席	



# 川崎 火災の現場は

川崎市川崎区日進町の簡易宿泊所で17日未明に発生し、多くの犠牲者を出した火災。利用者には生活保護を受給しながら暮らす高齢者も多かった。高度成長期からバブル経済期にかけて若い労働者が集まった同地区は、仕事も身よりもなく、行き場を失った高齢者が身を寄せ合って暮らす場所に変わっている。

# 老いる簡易宿泊所

## 住人、仕事・身寄りなく

火災が起きた現場を見つめる周辺の簡易宿泊所に住む高齢者(20日、川崎市川崎区)



「この辺りもマンションが次々に建って、雰囲気はすっかり変わった。社会から取り残されていく気分になることもある」。日進町の簡易宿泊所で暮らす男性(75)は、焼け跡を見つめながらつぶやいた。日進町は京浜急行とRの八丁駅に近い、数十軒の簡易宿泊所が密集する地域。戦後、臨海部の工場などで働く労働者の宿泊需要が増え、1953年に初めてできたのを機に建設が相次いだ。男性が日進町に来たのは92年。「当時は大衆酒場も食堂も繁盛していた。まだ活気があった」。工事現場へ向かうマイクローバスには労働者が列を作っていた。その後の長い景気低迷で仕事はなくなり、宿泊所の住人は年老いた。男性は「もう働ける年齢ではなく生活保護で生きるしかない。ここで生涯を終えることになると思う。簡易宿泊所にいれば知り合いもいるし、寂しさは紛れる」と話す。別の男性(72)は全焼した宿泊所にも滞在したことがある。「今いる所も同じような建物だから



火災の怖さを感じる」。勤め先が倒産し、職場を転々とするうちに60歳を過ぎて仕事を失った。約10年前から、路上生活と簡易宿泊所を行き来してその日暮らしを続ける。

この男性が川崎市から受け取る生活保護費は住居費を含めて月13万4000円。支給日に1カ月分の宿泊代約6万円を先払いする。競馬やパチンコに約3万円、タバコ代約1万円を引くと、食費に使えるのは1日1000円。「1000円ショップでパンやジュースを買って、食が3、2、4円かな。朝昼晩とその繰り返し」。宿泊所で生活する多くは、同じように丸1日を宿泊所やその周辺で過ごしているという。川崎区保健福祉センタ―によると、2月末時点で管内で生活保護を受けて約1300世帯が簡易宿泊所を住居として申請。うち約880世帯が65歳以上の世帯だ。市の要請を受けて簡易宿泊所に介護ヘルパーを派遣したことがある訪問介護事業者は「部屋が狭くて介護ベッドも置けな

介護を受ける場所ではない。冷蔵庫も台所もなく、掃除と買い物の代行くらいしかできなかったという。今回の火災の犠牲者の身元確認は難航している。全焼した宿泊所で暮らしていた40代の男性は「色々な事情を抱え、身元を偽って生活している人も少なくない。繰り返し名前を変え、住人もいるよつた」と話していた。

「センサー」は、ニュースの背後に浮かんだ社会の課題や現場の姿を報告します。

**川崎宿泊所火災 身元判明3人目**  
川崎市の簡易宿泊所火災で、川崎署は21日、犠牲者9人のうち1人は、職業不詳、米山健司さん(65)と明らかにした。身元判明は3人目。川崎署によると、米山さんは出火元の「吉田屋」で20日に発見された犠牲者3人の1人。身体的特徴などから複数の知人が確認した。

# クレームは会社の **ヒ** **タ** **ミ** **ン**!!

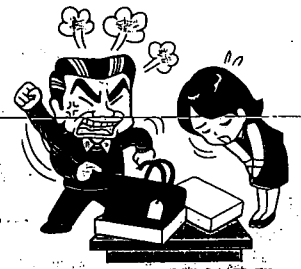
クレームは会社の商品やサービスの不具合を改善するチャンス。誠実な対応で会社はもっと強くなる!

## クレーム対応 **4**つの基本ステップ

ステップ

### 1 心情を理解した 誠意あるお詫び

まずは、不快な思いをさせてしまったことに対して心からお詫びをします。言い分があったとしても、相手の「心情を理解し、「話を最後まで聴く」ことがポイント。



ステップ

### 2 事実と原因の 確認・記録

必要な事実を集め、整理・記録。

- ①いつどこで何が起こったのか
- ②何に対して不満を感じているのか
- ③誰が不満を持っているのか
- ④問題点は何なのか
- ⑤こちらにどうしてほしいと思っているのか



ステップ

### 3 問題の解決策・ 代替案の提示

ここで、「供給者側の論理」を持ち出してはダメ。  
最大限の誠意を見せて解決策と今後の改善提案を提示することが大切。



ステップ

### 4 再度のお詫び と感謝

再度、ご不便をお掛けしたことへのお詫びを丁寧に。  
最後に貴重なご意見をいただいたことに感謝し、もう一度お礼を。





# 悪質クレーマーへの“7べからず集”

こちらが誠意ある対応をしても、それを逆手にとり必要以上の対応を求める「悪質なクレーマー」に悩まされている企業も多くあるようです。悪質なクレームへの7つの対応法を紹介します。

## 1 安易に上司につなぐべからず

悪質クレーマーに捕まったり、クレームが発生した時、一次対応者が気持ち的に楽になりたい一心で何も考えずに話を上司に振る人がいます。これはクレーム対応で最もやってはならないことの一つで、理由は3つあります。

- ① こうする事で、悪質クレーマーは、「お前じゃ話にならん! もっと上をつれて来い!」と要求がエスカレートするきっかけになります。
- ② 振られた上司が、自分が“いい子”になりたくて、つい部下を悪者にしがちになり、悪質クレーマーの言い分を認めてしまう結果を生み出す可能性があります。
- ③ 突然、振られた上司に心と事前の準備ができておらず、交渉ミスを犯す危険が高まります。



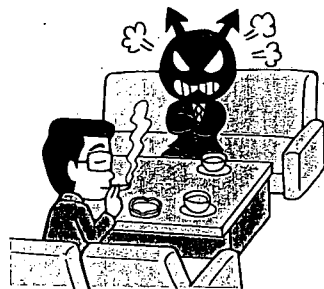
自分のところで起きたクレームは、まずは自分で解決するという心構えで、最悪でも中間管理職でくい止めるのが鉄則です。

## 2 約束の時刻に絶対遅れるべからず

ビジネスでは時間に遅れてはならないというのは常識です。特に悪質クレーム対応時での約束時間は絶対を守るべきです。約束の時間に遅れたことが心理的ハンディになり、それが話し合いの展開に影響したりすることが多々あります。

## 3 お茶やたばこに手を出すべからず

悪質クレーマーと言われる人々は、相手の嫌がることを熟知して攻めてきます。従って、話し合いの最中はお茶を飲んだり、たばこを吸ったりしない方がベターです。緊張するとお茶などに手が伸びやすいものですが、緊張状態の上、指がふるえたりしてしまう場合があります。それでは、クレーマーに付け入る隙を与えてしまいます。



## 4 優柔不断な答えは出すべからず

優柔不断な「Yes」か「No」がはっきりしない答えは慎むべきです。できないことは毅然と「No」という勇気も必要です。同様に不必要な相槌も注意します。話を聞く際に、しきりに何回も頷く人がいますが、悪質クレーマーから後々「『はい』と認めた」などと問題の種にされてしまいます。

## 5 「納得」させようと思ふべからず

悪質クレーマーは「もの(金額・その他)」をいかに得るかという一点のみに集中しているといっても過言ではありません。そういうクレーマーを言葉で納得させようと思っても無理な話で、むしろ逆効果になってしまいます。

## 6 一人で会うべからず

悪質クレーマーとは二人以上で臨むというのが鉄則です。複数で会う場合、主と副の役割を分担し、主は話し役、副は観察役兼筆記役を担当。話の要点、相手の矛盾点などを覚えたり、メモしたりして、主をサポートします。一言も発しない、内容を克明に記録している人間がいるだけで、無言の圧力になります。

## 7 金銭で解決をはかるべからず

クレームを安易に金銭で解決しようとするのは間違い。はじめから金銭で解決しようすると、相手の要求が無制限になりかねません。脅迫・恫喝のレベルに達した場合は、警察に届け出ましょう。



1. 受講対象者

消防設備士免状の交付を受けている方

2. 受講期限(講習区分ごと)

1. 免状の交付を受けた日以降における最初の4月1日から2年以内
2. (1)の講習を受けた日以降における最初の4月1日から5年以内

3. 講習会場及び実施日

消防技術試験講習場7階(特殊消防用設備等は5階)千代田区外神田4-14-4

講習区分	免状種類	平成27年										平成28年			
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
特殊消防用設備等	甲種特類				1日(水)			17日(木)							1日(火)
消火設備	甲・乙種 第1・2・3類	27日(月)	28日(木)	25日(木)	21日(火)	24日(月)	4日(金)	1日(木)	5日(木)					10日(水)	7日(月)
警報設備	甲・乙種第4類 乙種第7類	20日(月)	21日(木)	18日(木)	4日(土) 24日(金)	19日(水)	1日(火) 14日(月)	8日(木)	12日(木)	29日(木)	25日(水)			1日(月) 15日(月) 24日(水)	25日(金)
避難設備 ・消火器	甲・乙種第5類 乙種第6類		14日(木)	10日(水)	9日(木) 28日(火)	27日(木)	10日(木)	13日(火)	19日(木)					7日(日) 18日(木)	17日(木)

4. 講習時間

9時00分から17時00分まで(開場:8時30分)

※講習科目の一部免除を申請した方は、13時00分から17時00分まで(受付は12時45分から行います。)

※講習開始時間に遅れないよう、余裕をもってご来場ください。

5. 講習科目等

1. 工事整備対象設備等関係法令及び防火に関する他法令等に関する事項
2. 工事整備対象設備等の工事又は整備等に関する事項
3. 効果測定

6. 申請窓口等

1. 申請場所

都内の各消防署、消防分署及び消防出張所

(稲城市・島しょ地域を除きます。)

※講習会場では申請できません。

2. 申請日時

月曜日～金曜日 9時00分から16時30分まで(祝休日及び年末年始を除く。)

※申請の締切は、原則として各講習日の7日前の日です。ただし、7日前の日が祝休日の場合は、その後の最初の平日です。

なお、定員になりしだい締め切ります。

3. 申請に必要な書類等

■ 申請書…都内の各消防署、消防分署及び消防出張所(稲城市・島しょ地域を除きます。)に準備してあります。

また、申請様式(151-2)からダウンロードできます。

■ 消防設備士免状

■ 受講手数料…7,000円(非課税)

※申請時に提出された書類及び手数料は、お返しできません。

※原則として講習指定日の変更は認められません。

※講習で使用するテキストは、当日会場でお渡しします。

7. 講習科目の一部免除

講習(科目免除を受けた講習を除く。)を修了した日の翌日から起算して6か月以内に他区分の講習を受ける場合は、希望により講習科目の一部免除を受けられます。

※東京都以外の他道府県で受講した場合でも、科目免除の申請ができます。

※効果測定の一部免除はありません。

※2種類以上同時(6か月以内2種類以上受講)に受講申請する場合

・申請時には科目免除の手続きはできません。

・講習修了確認後、講習会場において科目免除の手続きを行います。

早いまうの受講日に「次回以降の受講票」を必ず持参してください。

受講票を持参されない場合は、講習会場での科目免除の申請はできません。

## 事務局だより

### ◎組合情報

5月21日、第48回組合通常総会は各位のご協力により、すべての議案が満場一致で可決決定し終了いたしました。ご報告いたします。

### ◎共済制度について

#### ●消防設備保守・点検・設置工事等の賠償責任保険：

三井住友海上火災保険株式会社（代理店・株式会社サンリビング）と提携しています。請負業者賠償責任保険・生産物（完成工事）賠償責任保険・受託者賠償責任保険がセットになった総合型の保険です。

#### ●自動車共済制度：

関東自動車共済共同組合と提携しています。

#### ●団体傷害補償制度：

三井住友海上火災保険株式会社（代理店・株式会社サンリビング）と提携しています。

### ◎ご注文は今後も FAX でお願いします。

組合員の皆様には、いつも FAX でご注文をいただき誠にありがとうございます。ご注文の商品名・数量等間違いのない納品をさせて頂くために、ご注文は今後とも FAX でお願いいたします。