

ゆい きずな
新たな「結」「絆」を築く



Azalea



vol.150
2021.4.5

【発行人】
山本 明広
【編集人】
藤岡 知恵
(広報)

↓ 最新組合情報をアップしています！

ホームページ <http://www.ntju.jp/> [ID]ntju [パスワード]ntju0901

ウェルカムフォーラム開催報告

2021年2月～3月の間に、新たにヌヴォトン テクノロジージャパン労働組合 (NTJU) の組合員になられた3名 (いずれも長岡京勤務) を対象にウェルカムフォーラムを2021年3月16日に開催いたしました。

はじめに組合代表として山本執行委員長より挨拶がありました。

直近の春闘交渉で労働組合の動向が注目されているが、組合の活動としては、

- ① 雇用の確保を前提とした、民主的かつ自治的な活動
- ② 助け合いのしくみとしての共助・共済の事業
- ③ 職場での多様なコミュニケーションパス

などが、特徴としてあげられる。会社での上司部下の関係や仕事上のつながりのうえに、これら組合活動の特徴が加わることで会社生活がより充実したものになる。組合という場を通じて、新しい会社に相応しい、新しい風土を自分たちの手で創り上げるため、積極的に活動に参画し、新たな視点で活動に対しても提案して欲しい、と呼びかけました。

その後、執行部より、NTJUスローガン「新たな結(ゆい)、絆(きずな)を築く」をベースにした各種活動の紹介や、職場の世話役体制について説明し、組合員と共に運動・活動を展開していきたいとの“NTJUの想い”を共有しました。

引き続き、労働組合が政治に携わることの意義(政治活動の必要性)や組織内議員の活動について紹介した後、最後に意見交換を行い、ウェルカムフォーラムを締めくくりました。

ヌヴォトン テクノロジージャパン労働組合



2021年 ウェルカムフォーラム



新たな仲間の今後益々のご活躍を期待しています！

Contents

P1 ウェルカムフォーラム開催報告

P3 クレーム対応力「話すのはお客さま」
2月経営概況

P2 「矢田わか子」活動報告

P4 PGUホームページ ちょっとプレゼント！
アンケート



クリックすると選択ページが開きます



矢田議員が掲げている政策の3本柱「働く」「暮らす」「育てる」の中から、国会で審議されている等のホットな話題を選び、政策コラムとしてお届けします。

矢田わか子の政策コラム④

コロナ禍における女性への対策強化を



参議院議員
「矢田わか子」
活動報告

新型コロナウイルスが国内で感染し始めて1年が経ちました。この感染症は多くの人々の命と健康を奪い、経済・社会に大きな混乱をもたらしました。我が国では3波にわたる感染拡大の中で、多くの人が失業、収入減、生活難に瀕し、また運輸、観光、小売り、飲食などの産業・業種では、倒産や経営難に直面している状況です。

なかでも飲食業をはじめとするサービス産業に就業が多く、非正規労働の割合が高い女性は、深刻な影響を受け続けています。私が所属する国民民主党でも、母子世帯をはじめとする困窮世帯に対する支援金の追加支給や、再就職支援の強化を政府に求めています。十分な対応がなされていません。

さらに閉塞状況下で、DVや性暴力が増加し、女性の自殺者も急増しています。また、医療・介護・保育の分野のスタッフには女性が多く、高い感染リスクの中で大きな責任を負わされながら働き、しかも家族を含め差別を受けている実態も報告されています。

また私は、感染ストレスを持つ働く妊婦への配慮措置や休業に伴う所得補償、あるいは里帰り出産ができない妊産婦への支援措置を厚生労働省に求め続けてきましたが、支援を求める妊婦さんへの対応は十分とは言えません。日々、私のもとにも、多くの女性の方々から助けを求める声が届いていますが、国・地方自治体には、一人ひとりの女性に寄り添いながら、きめ細かい支援を継続してもらいたいと考えます。

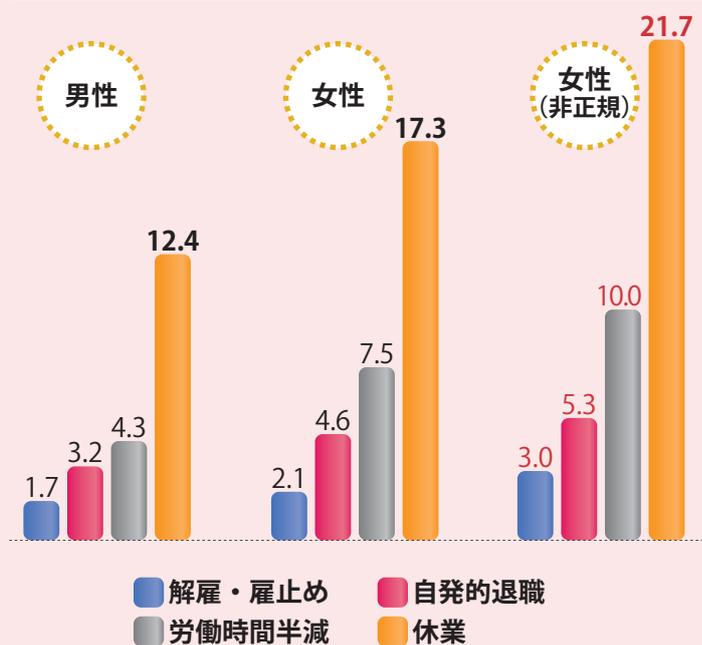
公式HP・SNS(Facebook・Twitter・YouTube)もご覧ください



コロナ禍で女性の非正規労働者が受けた影響について教えてください

新型コロナは女性が働く飲食業・小売業等を直撃し、とりわけ非正規労働者の雇用に深刻な影響を及ぼしました。マスコミの調査によれば昨年4月以降、仕事に影響(失業・離職・休業・労働時間急減)があった人は、男性の18%に対し女性は26%で、さらに非正規雇用の女性では33%に上りました。雇用の変化の内訳を見ると、解雇・雇止めとなった女性(非正規雇用)は男性の1.8倍に上り、休業(7日以上)を余儀なくされた人は21%と5人に1人の割合となっています。

コロナ禍による雇用の変化の内訳 (%)



出所：「NHK・JILPT共同調査」より矢田わか子事務所作成

矢田わか子議員からのメッセージ



3月より、参議院予算委員会で新年度予算案(106.6兆円)の審議が始まりました。各自治体で新型コロナのワクチン接種も始まっていますが、感染対策をしっかりと行い、日常生活や経済活動をとり戻したいと思います。予算審議を通じ、政策提言を行っていきます。 矢田わか子

05

クレーム対応力

クレーム対応コンサルタント 川合 健三

話すのはお客さま

水泳教室の申し込み



今年2月にスポーツセンターの水泳教室の申し込みをした。昔から自分が「三日坊主」であることをよく知っているの、「毎日の利用はあり得ない」という自信から、「月4回利用コース」を申し込んだ。案の定、2月は2回、3月も2回しか利用しなかった。

4月は1回利用した。いつものように準備運動で水中歩行したあと、プール内のコーチを見つけて有料の「初心者クロール」教室の申し込みをした。有料の水泳教室を申し込むには、事前にフロントで手続きをしないとイケないのだが、この施設の良いところは、その日の生徒数が定員に満たない場合に限り、プール内でも受け付けてくれることだ。

コーチから50分間の指導を受け、そのあと、さらに30分泳いでプールを出た。入浴後、帰り支度をしてそのままフロントに水泳教室の受講料を支払いに行った。すると、フロントの女性スタッフから意外な言葉が返ってきた。「有料の水泳教室の申し込み方法が本日から変わりました。事前に、翌月の4回分の受講料をフロントで一度に支払っていただきます。今回は結構ですが、次回からは当日のお申し込みはできません」

定期的、定時的な利用ができない私

毎週同じ曜日の同時刻という定期利用・定時利用ができないからこそ、月4回なら自由に利用できるコースを選んだのに、事前に翌月の4回分の受講料を支払ってしまったら、利用できなかった日の分はどうなるのだろうか？ ほかの曜日、ほかの時刻の平泳ぎの教室などに振り替えできるのだろうか？ 返金をしてくれる？ 疑問の数々を女性スタッフに尋ねてみたがどうも要領を得ない。その度ごとに奥の事務所に行って確認して戻ることを数回繰り返した結果、最終回答が出た。

「5月分の受講料は4月中に支払っていただき、その4回分は毎週同じ曜日の同時刻の同じコーチの水泳教室でしか利用できません。振り替えもできません。5月以降は無効になります」。今まで何事もなかったかのような顔で回答してくれた。これは駄目だと思った私は、「悪いけれど責任者に代わってくれる？」と失礼を承知で言ってみた。「少々お待ちくださいませ……」

支配人が最初に発した言葉とは……

5分くらい待つと、40代前半の男性が私の前に現れた。落ち着いた様子で私の前に座り「私は支配人の〇〇と申します。ちょっと私どもの説明を聞いていただけますか？」と、こちらの返事を待つことなく、10分くらい延々と説明し始めた。水泳コーチの意見やお客さまの声がどうだ、今回の変更は暫定的だ、今後の様子を見てさらに変更するかもしれない、などなど。

この支配人の話を黙って聞きながら、私の気持ちは「これは無駄だ、もう帰ろう」と固まった。今回の対応で「一番ひどい」と感じたことは、ルール変更の案内が施設内の掲示板にも、無料配布の「今月のプログラム」にも書かれていなかったことではない。フロントスタッフが変更内容を熟知していなかったことでもない。月に4回利用コースを選んだ人の今後は？ 返金は？ などの疑問や不満でもない。何よりもひどいのは、最初に発した支配人の言葉「聞いていただけますか？」だろう。

話をするのはお客さま

クレーム対応の「最初の出会い」で一番重要なことは、お客さまに「文句」を言っていただくことだろう。お客さまは「文句」を言いたくてここにいるのであり、今はまず文句を言いたいのだろう。電話の場合もまったく同じことが言える。そういうお客さまの心理をなぜ理解できないのか。「最初の出会い」の場面で話をするのはお客さまに決まっている。どうして「ちょっと私どもの説明を聞いていただけますか？」などという言葉が支配人の口から出てくるのだろうか？ 「最初の出会い」の場面でとくに意識することは、話をするのはお客さまであり、対応者はお客さまの話を聴こうとする姿勢に徹することだ。このお客さまの心理を理解できる対応者だけが、クレーム解決への道を進めていくことができる。

2 月経営概況

売上計画に対して

100%以上
なら95%以上
100%未満
なら95%未満
なら

計画比



前年比



PGUホームページ ちょこっとプレゼント！

ちょこっとプレゼントに
応募してみよう

もらって
うれしい

地域限定
期間限定
数量限定



組合員専用ページ
TOPからGO!

PGU



🔒 組合員専用ページへ

ID PGU1001

PW member

よりよい紙面づくりを目指し

皆様からの声を紙面に反映させていきたいと思ひます。

Azalea

アンケートの お願い

ご応募いただいた方から抽選にて
素敵な商品を進呈します

今月のアンケート締め切り 2021年4月28日(水)

応募方法

下記①～③の方法で応募可能です！

- ①応募用紙に記入して組合窓口の抽選箱へ入れる。
- ②NTJUホームページのAzaleaアンケートから応募する。
- ③応募用紙の内容を下記メールアドレスへ送付する。

E-mail NTCJ_union_kouhou@nuvoton.com

応募期間 2020年8月号～2021年7月号

抽 選 2021年8月

2021.4.5 第150号 応募用紙

興味を持った記事2つに
チェックしてください。

- ①ウェルカムフォーラム開催報告
- ②「矢田わか子」活動報告
- ③クレーム対応力「話すのはお客さま」
- ④2月経営概況
- ⑤PGUホームページ ちょこっとプレゼント！
- ⑥アンケート

お名前

担当職場統括委員

担当職場委員

ご意見、ご感想