



土岐商だより



TOPIC

- 言葉の使い方
- 11月30日に古田肇岐阜県知事が本校に訪問されました。
- 修学旅行に行ってきました。
- 土岐商ショップの案内
- 12月1日の行事予定

言葉の使い方

学校長 服部 哲明

同じ話しを聞いても誠意が感じられる場合と感じられない場合があります。同じことを言われているのだけれど納得できる場合と納得できない場合があります。言葉の発し方、ニュアンスによって違いが出てくるのだらうと思います。だから、相手が見えない場合（電話等）は、言葉を選んで話をしなければなりません。

私の例をもとに話をします。個人的に買ったパソコンが1年に1回ペースで壊れました。その時は、4年間で4回目に壊れた状況でありました。ノートブックにもかかわらず持ち歩くことがなく机の上で業務をしていたのに壊れてしまいました。これまでも有償でその都度直していた矢先のできごとであったのです。メーカーの要請でいつも通りに修理に出した時のことでした。メーカーから次の返答がありました。「先日依頼のありましたパソコンの修理ですが、ハードディスクが壊れましたので、〇〇円です。」という実に事務的な対応。私の期待していた答えは、「大変ご迷惑と不自由をおかけしております。ハードディスクの〇〇部分の破損が見られ、修理する必要があります。誠に申し訳ございませんが、修理に〇〇円かかりますがいかがいたしましょう。」などと相手の立場、心情を十分理解したうえで話を進めてくれたなら即答したと思います。しかし、あまりに事務的な対応のため、怒りが別の行動へと発展させてしまいました。結局本社決裁となり、相手は、無償でしかももっとグレードの高いハードディスクに交換することになりました。そこで、実社会に出る皆さんに言っておきたいことがあります。

- 悪い知らせは、早く相手に誠意をもって知らせること。
- 相手のクレームを十分述べさせて（約20分間）、相手が落ち着いたことを確認しながらこちらの考えを述べること。
- 電話での要件が終わる時には、相手が話をしてメリットがあったと思えるような終わり方をすること。（相手の空気をよむこと）
- 自社の製品がユーザに迷惑をかけているのだという意識を持ちながら会話をする。
- 電話での話では十分伝えきれないと判断した場合は、必ず相手とアポイントメントをとり、直接会って話をすべきであること。

実社会ではいろいろな場面に遭遇しますが、若い時に多くのケースにあたるのがより人間を大きくし、後輩から頼りにされる存在になると思います。あなたの発した言葉は、会社を代表する言葉ということを忘れないでほしい。

11月30日 古田 肇岐阜県知事が本校に訪問されました。

11月30日（火）午後より古田肇岐阜県知事が本校を訪問しました。楽天IT学校の様子や全国商業高等学校生徒商業研究発表大会に発表した内容などについて懇談を行いました。本校のWEB「とっきいの里。」の運営や活動について一人一人自分自身の感想も含めて知事と懇談しました。また生徒は知事と一人一人名刺交換をするなど緊張の中になごやかさがある懇談会でした。





修学旅行に行ってきました。(2年生) 12/7~12/10 in Okinawa

下記の日程で沖縄の修学旅行を実施しました。天候は最初は曇りがちでしたが、後半は太陽の下で研修ができました。気温は沖縄の平均気温と比べて若干低かったようです。楽しく研修できました。全員無事に帰ってきました。

12/7(火) 学校＝中部国際空港－JAL3251－那覇空港＝

ひめゆりの塔・ひめゆり資料館 ＝ 平和祈念資料館・平和公園＝ホテル

12/8(水) ホテル＝タクシー＝研修＝ホテル

12/9(木) マリンスポーツ体験－昼食＝美ら海水族館＝ホテル (3クラス)

ホテル＝美ら海水族館＝ホテル－昼食－マリンスポーツ体験(3クラス)

12/10(金) ホテル＝万座毛＝道の駅かでな(嘉手納基地展望)＝

国際通り自由散策(昼食)＝首里城公園＝那覇空港－ANA308－ 中部国際空港＝学校



土岐商ショプの予定

12月18日(土) 19日(日) : 歳末イベント。場所: 土岐市駅前のはいって小屋
 12月24日(金) : 東濃特産品フェア (東濃西部総合庁舎 1Fロビー) 内で出店。
 時間は10時から15時を予定しています。

産・学・官連携
 WEBモール
 「とっきいの里」
 のアドレス紹介

12月・1月の行事予定

日	曜	行事	日	曜	行事	日	曜	行事
12/15	水	1年進路講話(7限)	1/1	土	元旦	17	月	全商簿記検定対策週間～21
16	木	二者三者懇談会～24日	2	日		18	火	
17	金		3	月		19	水	1年生WEP生徒事前訪問
18	土	土岐商ショプ(～19日)	4	火	仕事始め	20	木	
19	日	全商英語検定試験、基本情報技術者試験午前免除終了試験	5	水		21	金	交通安全指導
20	月		6	木		22	土	全経計算実務計算能力検定、実用英語検定、FP検定試験
21	火	交通安全指導	7	金	全校集会・頭髪服装検査、月例掃除	23	日	全商簿記検定試験、基本情報技術者試験
22	水	1年生ボランティア活動 5・6限、2年生大学進学説明会	8	土		24	月	
23	木	天皇誕生日	9	日		25	火	2年生面接指導～28
24	金	全校集会・大掃除(午後)	10	月	成人の日	26	水	交通安全指導
25	土		11	火	校門指導、2年生常識テスト	27	木	
26	日		12	水	第2回WEP打合せ(7限)	28	金	
27	月	冬季休業～1/6	13	木	交通安全指導	29	土	
28	火		14	金		30	日	全商情報処理検定試験
29	水		15	土	吹奏楽部定期演奏会	31	月	
30	木		16	日	吹奏楽部定期演奏会			
31	金							



ホームページアドレス
<http://www.tokishi.com>

岐阜県立
 土岐商業高等学校

岐阜県土岐市土岐津町
 土岐口1259-1

TEL 0572-54-1291
 FAX 0572-55-6904
 Email C27330@gifu-net.ed.jp
 HP <http://school.gifuet.ed.jp/toki-chs/>