

改訂版

信頼へのパスポート

ザ・警備

必携ハンドブック

“信頼”を作るマナー

“信頼”を支えるマナー

“信頼”イコール“警備”である

“信頼”の仕事「ザ・警備」

あなたならどうする



“信頼”のための苦情対策「クレームサービスの心得」

警備業務実務の適正を図るには

- 苦情対策の基本的な心構え
- 苦情処理の初期対応（スピードと誠意）
- 苦情を生かす対応
- 苦情の解決の努力義務と「苦情処理簿」の法定備付書類

“水と安全”はタダと言われる日本にあって、民間警備業は重要な役割を果たし、依頼主の安全と安心、社会生活の安定などに大きく貢献しています。

民間警備員の仕事が警察など国家機関による警備と大きく違うのは、依頼主と私法上の契約を交わしてから仕事が始まるという点です。

本ハンドブックは、民間警備の場で働くみなさんに“信頼される警備”の重要性を認識してもらい、どうすれば“信頼される警備”ができるのかを考え理解していただくために、「これだけは忘れないで欲しい」という警備員としてのマナー、心得をまとめたものです。みなさんの職場の状況にあわせて応用し、信頼される業務の遂行の為に役立ててください。

●サイズ 160×95mm（ポケットサイズ）総119ページ

一般頒布価格 **1,000円**（税込み）送料は別途
（ただし、30冊以上一括購入の場合は900円）

お問い合わせ
お申し込み先

社団法人 **関西環境開発センター**

〒565-0826 吹田市千里万博公園1-1
TEL 06-6877-1847 FAX 06-6876-3329

※ホームページでも紹介しています。 <http://www.bmkkc.or.jp>

（キリトリセン）
購入申込書

書籍 「ザ・警備」	冊希望	ビデオ 「ザ・警備 施設警備員のマナー」	巻希望
会社名			
ご住所	〒		
ご担当者名	TEL		

FAXまたは郵送にてお申し込みください。発送は約1週間から10日ほどかかります。