



2020年  
秋・冬  
開催

# 【若手工事担当者・設計担当者向け】 対人スキル向上研修 公開講座のご案内

若手工事担当者の対人スキル向上研修  
(職人指導編)

若手工事担当者・設計担当者の  
対人スキル向上研修  
(お客様対応編)



## 現場で若手が抱えるこんな悩み、放置していませんか！？

若手工事担当者・設計担当者の多くは、人間関係づくりのまずさや「コミュニケーション力の不足からくる多くの悩みを抱えています。

「職人を上手く動かすことができない…」  
「お客様に満足していただく仕事ができない…」

こうした悩みはなかなか表には出てきません。

### 工事担当者が職人を上手く動かすことができずに苦労している



「職人と打ち合わせをしているが、指示通りの仕事をしてくれない」

「現場での確認をお願いしたが、返事がない」

「工期や段取りの変更をお願いすると、不満や否定の態度が露骨に出る」

### 工事担当者・設計担当者がお客様との意思疎通が上手くいかず苦労している

「初対面のお客様への話の切り出しができない、世間話もうまくできない」

「こちらの意図を伝えたつもりでも、お客様に伝わっていないことが多い」

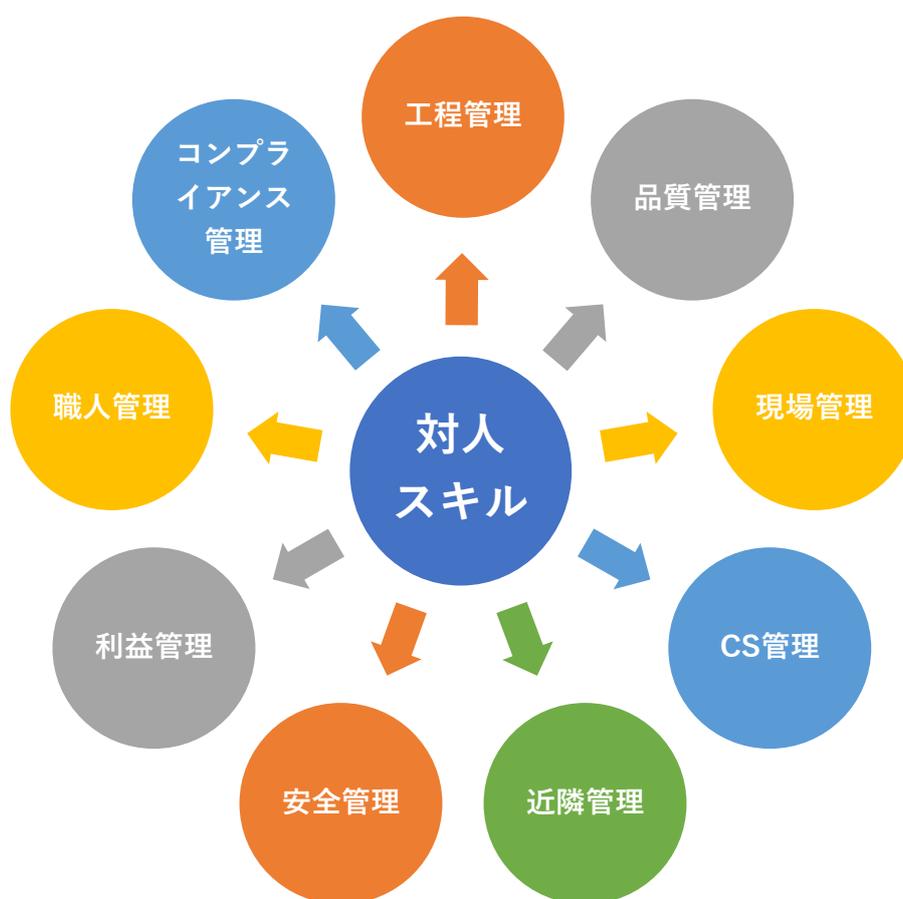
「リアクションの薄いお客様への対応に苦慮している」



## 若手工事担当者の仕事力を向上させるために！

工事担当者の役割の根本は「お客様の要求と期待を的確につかみ、お客様をはじめとした仕事の関係者とのコミュニケーションをしっかりと取り、職人を動かして期待成果を上げる」ことにあります。

そのために**必要不可欠なスキルが「コミュニケーションスキルを中核にした対人スキル」**であり、工事担当者の9大役割を果たすための中核を成すものです。



対人スキルにはさまざまな要素がありますが、今回の研修では工事担当者と職人との間にはギャップが発生しやすいことを踏まえ、「現場での職人に対するコミュニケーション」を重点的に取り上げます。

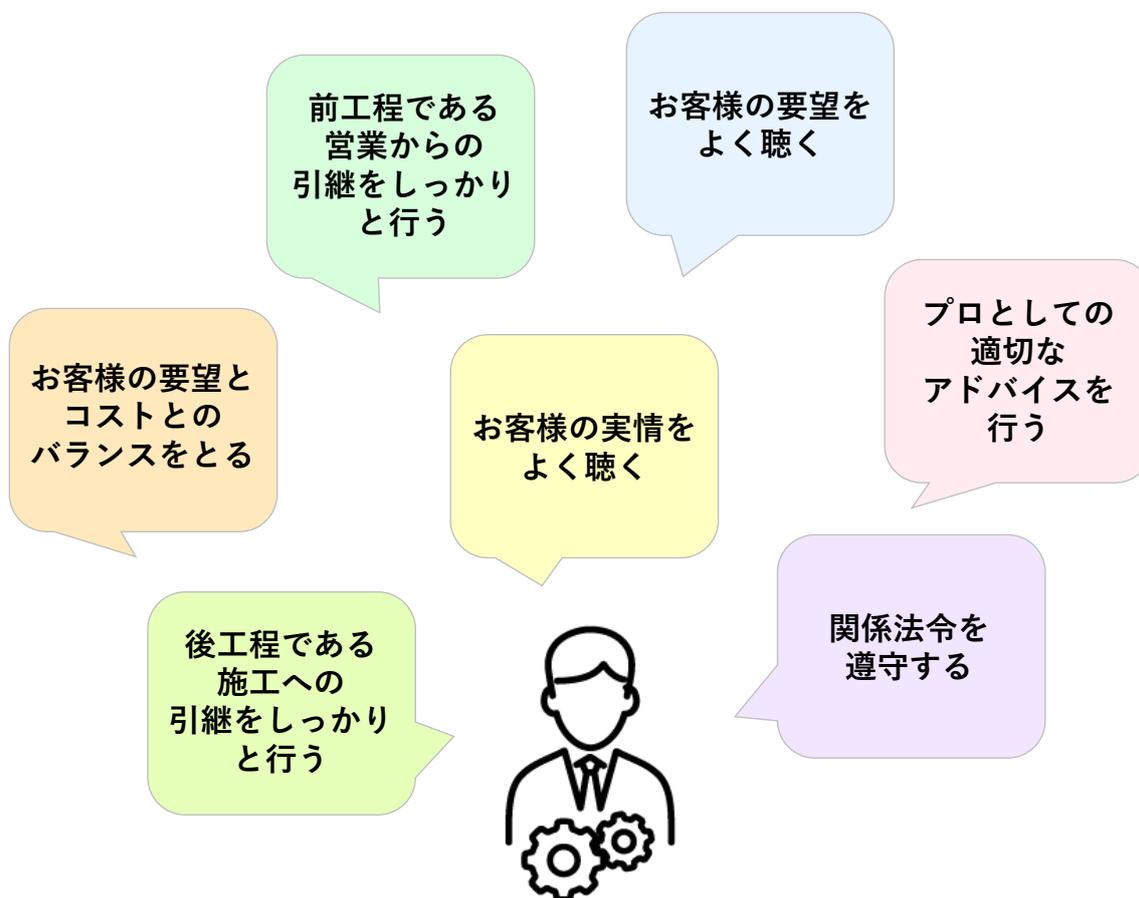
### ■ 研修の主なテーマ

- ・ 職人と良い人間関係をつくる基本的心得と行動を知る
- ・ 職人と信頼関係をつくるコミュニケーションのとり方をつかむ
- ・ 職人を動かす指示命令のコミュニケーションの持っていく方をつかむ

▶▶▶ 詳細はP5～6をご覧ください

## 若手設計担当者の仕事力を向上させるために！

設計担当者の役割は図面を引くことではありません。「お客様の夢や想いを現実化する」のが本質的な役割であり、それを果たすため設計担当者には**お客様をはじめとする関係各所とのコミュニケーションスキルが必須**です。



今回の研修では、お客様の想いを受けとめ満足度向上につなげるための基礎となる「お客様との信頼関係づくり」の観点から、コミュニケーションスキルを磨きます。

### ■ 研修の主なテーマ

- ・お客様との間で発生するギャップを知り、防止策につなげる
- ・お客様と良い人間関係をつくる世間話のスキルを高める
- ・仕事を上手に進める「正しく聴くスキル、正しく理解するスキル、正しく伝えるスキル」をつかむ

▶▶▶ 詳細はP7~8をご覧ください

## オンライン公開研修 開催概要 —職人指導編—

研修名	若手工事担当者の対人スキル向上研修（職人指導編）
研修のねらい	<p>職人との関係における悩みを解消するヒントをつかみ、人間関係における自信づけを図る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職人の協力姿勢を引き出す「関係づくり」の実践ポイントをつかむ</li> <li>・職人のやる気を引き出し期待通りの成果をあげる指導力発揮のポイントをつかむ</li> </ul>
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます
主な対象者	新人～若手の工事担当者、工事監督
開催日時	<del>① 2021年1月22日（金） 13：30～16：45</del> 募集は終了しました ② 2021年1月26日（火） 13：30～16：45
定員	20名
受講料	22,000円（消費税込、一人当たり）
主な内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.工事担当者の役割と職人との関係をつかもう                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 工事担当者に期待される役割と心得をつかもう</li> <li>2) 現場で発生している「職人とのギャップ」と発生原因をつかもう</li> </ol> </li> <li>2.職人への指導力を発揮するコミュニケーション力を高めよう                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 職人との報連相のあり方とさせ方、職人との話し方と聴き方のポイントを把握しよう</li> <li>2) 職人への良い指示命令の出し方のポイントをつかもう</li> </ol> </li> <li>3.職人指導の実践ポイントをつかもう                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 職人に話を持ち掛けたり指示を出す際の注意点を理解しよう</li> <li>2) 職人に言いにくいことを言う時の注意点を理解しよう</li> </ol> </li> </ol>

## 職人との間に発生するギャップ

### 【監督が職人を見る眼】

- ①挨拶もできない職人は嫌だ
- ②お客様と十分な挨拶もできない職人は嫌だ
- ③こちらの頼みを素直に聞いてくれない職人は嫌だ（面倒くさがる）
- ④依頼しても頑固で言うことを聞いてくれない職人は嫌だ
- ⑤整理、整
- ⑥工期意識
- ⑦あの人と
- ⑧同じミス
- ⑨苦手意識
- ⑩自分の仕

### 【職人が監督を見る眼】

- ①自信がなさそうな監督は嫌だ（気弱さが目立つ）
- ②上から目線、命令口調の監督は嫌だ
- ③指示がころころ変わる監督は嫌だ
- ④自分の都合のことしか考えていない監督は嫌だ

## 職人に指示を出す際の注意点…

### ①注意！

指示を出せばみんな動いてくれるものではない



「指示を出せば全ての職人が動いてくれる」というものではない

## 職人とのコミュニケーションは…

必要なことは正確に伝えることが大切  
メール、Faxを上手く使えばいい

人間関係も大切  
直接会って色々なことを話した方がいい

うちの仕事経験が長いからよく分かっている  
余計なことは言わずに  
任せた方がいい

忙しいから仕事以外の話をしている余裕がないから仕方ない

信頼関係ができているから改めて人間関係を考える必要はない



見もまた

の目線

## オンライン公開研修 開催概要 —お客様対応編—

研修名	若手工事担当者・設計担当者の対人スキル向上研修（お客様対応編）
研修のねらい	<p>お客様との信頼関係を築くコミュニケーションスキルの向上を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様とのすり合わせ精度を高め、仕事をスムーズに進めることができるポイントをつかむ</li> <li>・お客様の不安事や要求を適切に把握し、お客様の満足度を高めるポイントをつかむ</li> </ul>
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます
主な対象者	新人～若手の工事担当者、工事監督、設計担当者、インテリアコーディネーター
開催日時	<p>① 2021年2月9日（火） 13：30～16：45</p> <p><del>② 2021年2月18日（木） 13：30～16：45</del> 募集は終了しました</p>
定員	20名
受講料	22,000円（消費税込、一人当たり）

主な内容	<p>1.工事担当者、設計担当者に求められるコミュニケーションの特性を知ろう</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) コミュニケーションは「認識ギャップを発生させやすい」ことを知ろう</li> <li>2) ギャップを抑えるのもコミュニケーション、そのコツをつかもう</li> </ol> <p>2.効果的なコミュニケーションのための要点をつかもう</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) コミュニケーションの内容と手段の適切な使い方をつかもう</li> <li>2) よく聴き、正しく理解し、正しく伝えるためのポイントを把握しよう</li> </ol> <p>3.難しい課題を円滑に進めるための技術をつかもう</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) クッション言葉の使い方を知ろう</li> <li>2) 応酬話法の使い方を知ろう</li> </ol>
------	---

## コミュニケーションは量が質をつくる

前回の打ち合わせで全ての項目を確認し合意したから大丈夫！  
後は計画通り進めればOK!

工程通り進んでいるのだから、細かな報告までは必要ない！  
「便りが無いのは元気な証拠」と同じ！



打ち合わせでは大丈夫と聞いていたけれど…



## お客様の話の聴き方

『傾聴法は、信頼関係を築くための技術』

『傾聴とは、心を傾けて聞くこと』



でも傾聴するのはなかなか難しい  
忙しい時は、先を促し、お客様の話を遮って、結論を言ってしまうようになる

## クッション言葉を上手く使う

それはムリです！

そのご希望は難しいですね！

〇〇はお客様の方でやってください



はっきりと言ってくれるのはいいけれど、もうすこし気をつけてほしいよなあ…

〇〇はお客様の方で準備しておいてください

ない

# お申込み～ご受講までの流れ

## 1. お申込み

- ・本冊子最終ページの「お申込みフォーム」に必要事項をご記入の上、FAXまたはメールにてお申込みください。  
受付後、「受付完了メール」をお送りします。
- ・お申込みの締め切りは、研修開催日の2週間前です。

## 2. お支払い

- ・受講料のお支払いは、研修開催前となっております。
- ・お申込み受付後、翌々営業日までにご請求書を発行してお送りしますので、指定口座にお振込みください。
- ・ご請求書はPDFファイルにてメール送信いたします。（郵送をご希望の方は、「お申込みフォーム」内の該当欄にチェックをお願いいたします）
- ・請求発行日の5営業日以内にお振込みをお願いいたします。

## 3. 受講証などの発行・発送

- ・お支払いの確認後、研修開催10日前より「受講証」「受講のご案内」「教材」「受講後アンケート」を申込責任者様に順次発送いたします。  
お受け取り後、ご受講者様へお渡しください。
- ※当日のZoomサインインに必要な情報（ミーティングIDなど）は、受講証に記載しております。



## 4. ご受講前日までの準備

受講環境の確認と準備を開催前日までにお願いいたします。

### ①場所

講師の声が聞き取りやすい静かな環境、ワークやグループディスカッションなど声を出せる環境をご準備ください。

### ②使用機器

PCを推奨しています。タブレットは可能です。スマホは不可です。

### ③インターネット

有線LANでの受講を推奨しております。

### ④スピーカーとマイク

- ・「1人1台のPC（もしくはタブレット、以下同じ）」となる場合、PCに接続可能なマイク付きヘッドセットやイヤホンをご準備ください。
- ・「複数人で1台のPC」となる場合、PCに接続可能なスピーカーと複数人で使えるマイクをご準備ください。

### ⑤カメラ

PCにカメラが内蔵されていない場合、PCに接続できるカメラをご準備ください。

### ⑥Zoomのインストール

ZoomのPC用アプリを事前にインストールしてください。

## 5. 受講当日

- ・研修開始10分前までにZoomにサインインしてください。
- ・ご受講者様には、研修にふさわしい服装でのご参加をお願いいたします。  
※サインインの方法や注意事項などは「受講のご案内」でお知らせいたします。

## 6. 受講後アンケート

- ・ご受講者様には受講後アンケートをご提出いただき、ご受講の完了とします。
- ・アンケートは、受講後3日以内にお申込み責任者様にてお取りまとめください。その後、未来マネジメントへFAXもしくはメールにてご送付をお願いいたします。送付先はお申込み時と同じです。

## よくあるご質問

### ◆参加日程の変更はできますか？

⇒可能です。お申込み時と同じ宛先までご連絡ください。

ただし、受講定員を大幅にオーバーする場合はお断りさせていただく場合がありますので、ご了承ください。

### ◆受講のキャンセルはできますか？

⇒可能ですが、お振込みいただきました受講料は原則返金いたしませんので、ご了承ください。

その他ご不明な点などありましたら、恐れ入りますが下記までご連絡いただけますようお願いいたします。

未来マネジメント オンライン研修事務局（平日10：00～17：00受付）

Tel：03-6272-8570 e-mail：online\_mm@miraimanagement.co.jp

## 研修担当講師および運営会社のご紹介

### 担当講師



**森 章伸**

株式会社未来マネジメント  
代表取締役社長

CS経営推進のために必要な現場経営課題を直接解決するための研修、コンサルティング活動を展開しています。顧客と一緒にビジネスプロセスの再設計に取り組み、人とシステムと評価の3点から、個の力と組織の力を融合させて両方を成長させる支援活動に取り組んでいます。



**渡辺 久雄**

株式会社未来マネジメント  
講師

製造、営業、管理と各々のフィールドを経験したことで養われた大局感と物事の本質を見極める力を武器に、企業の内情に応じた実践的指導を得意としています。また、事業をつかさどる部門長を長年、務めたことで、全社的視点かつ数値による物事の判断に長けた指導力を持ち合わせています。

### 株式会社未来マネジメントについて

住宅建築会社様、リフォーム会社様、住宅資材メーカー様や住設機器メーカー様とのお付き合いはもう25年。

最初は営業力の強化支援が主でしたが、約15年前からは主に施工部門、設計部門、AS部門のCS向上支援に取り組んできております。

今は、新築関係においてもリフォーム関係においても、CSは企業が生き残っていくために必要な重要テーマになっています。

安全大会時のCSセミナー、社員のCSマインド向上研修、営業のCS応対力向上研修、施工や設計部門のCS向上課題発見検討会、職人さんのCSマナー研修、クレーム対応力向上研修など、未来マネジメントではお客様のニーズに合わせた研修の企画・実施を行っています。

『自分の仕事ぶりを評価するのはお客様である』『お客様の評価結果は自分の仕事ぶりの評価結果である』という基本的な考え方をご受講生と共有しながら、個々のCS対応力、組織のCS対応力の向上に貢献してまいります。

#### 株式会社未来マネジメント

所在地 〒102-0093 東京都千代田区平河町2-12-2 藤森ビル5階  
TEL 03-6272-8570  
FAX 03-6272-8571  
代表取締役社長 森 章伸  
設立 2011年4月  
URL <http://www.miraimanagement.co.jp>

### ■ オンラインによる教育研修について

下記に掲げる諸々のご同意事項は、株式会社未来マネジメント（以下、「当社」といいます）がお客様から業務委託されたオンラインによる教育研修（以下「オンライン研修」と表記）を実施するにあたり、適用させていただきます。

#### 記

#### 1. オンライン研修

オンライン研修とは、集合研修とは異なり、インターネットを媒介にした研修形態を指します。

#### 2. ご同意事項

オンライン研修の実施、または実施の前後にあたり、お客様は以下の諸事項について、ご同意くださいますようお願いいたします。

- ①法令（コンプライアンス）に違反する、行為の禁止
- ②当社の信用、著作権、意匠権、商標権、肖像権、プライバシー、その他の権利または利益を侵害する、行為の禁止
- ③オンライン研修を当社の承諾なく録音・録画する、行為の禁止
- ④当社の承諾を得、録音・録画したオンライン研修を二次利用（複製、転載、改変、他一切の利用）する、行為の禁止
- ⑤実施されたオンライン研修をお客様の営利目的に利用する、行為の禁止
- ⑥当社によるオンライン研修の運営を妨げる、行為の禁止
- ⑦その他、当社が社会常識的に不適切と判断する、行為の禁止
- ⑧当社は、オンライン研修の提供にあたり安全策につとめますが、万一オンライン研修の実施中に当社事由により予期せぬ支障（中断、停止、終了、利用不能、データの削除・消失等）が発生し、お客様が被った損害が発生した場合、賠償責任を一切負わない、旨のご承諾
- ⑨お客様のインターネット回線の状況、パソコン環境、その他予期せぬ理由により、障害、停止、利用不能、または中止等の事態等が発生した場合、これによってお客様に生じた損害について当社は一切責任を負わない、旨のご承諾
- ⑩お客様がオンライン研修に関連してお客様と第三者との間で生じた取引、連絡および紛争等については、当社は一切責任を負わない、旨のご承諾
- ⑪お客様は自己の費用と責任でオンライン研修を実施するために必要となるハードウェア、ソフトウェアその他の設備をご用意いただく、旨のご承諾
- ⑫当社はオンライン研修の品質向上のため、お客様が実施するオンライン研修の録音・録画を行う場合がある、旨のご承諾
- ⑬当社は、以下のいずれかに該当する場合、お客様に事前に通知することなく、オンライン研修の一部または全部の停止または中断をすることができる、旨のご承諾
  - ア) 天変地異のためにサービス提供が困難な状況に陥った場合
  - イ) オンライン研修の提供に必要な装置、通信回線等が不通、不良による事故等で使用不能となった場合
  - ウ) 第三者のハッカー行為のためにサービス提供が危険に陥った場合
  - エ) その他、やむを得ない事由により、当社が停止または中断の必要があると判断した場合
- ⑭オンライン研修の実施を積み重ねることにより、今後も新たにご同意事項を付加することがある、旨のご承諾

以上

## ■ 研修受講申込みにかかる個人情報のお取り扱いについて

---

株式会社未来マネジメント（以下、「当社」といいます）では、研修受講申込み時にお預かりした個人情報について、以下のとおり適正かつ安全に取扱いをいたします。

### 1. 利用目的

当社は、お預かりした個人情報について、以下の目的のために利用いたします。

- ①研修受講申込み手続きのため
- ②研修の運営実施のため（受講者名簿作成、請求書発行、受講票発行、教材や受講案内発送等）
- ③ご相談・お問い合わせへの回答のため
- ④研修やサービス・イベントの案内のため

### 2. 第三者提供

当社は、以下の場合を除いて、個人情報を第三者へ提供することはありません。

- ①利用目的の達成に必要な範囲内において、業務委託先に開示または提供する場合  
（この場合は、個人情報の取扱いに関する契約の締結等により、当該業務委託先において個人情報の適切な取扱いが確保されるよう必要かつ適切な監督を行います）
- ②法令に基づく場合
- ③人の生命・身体・財産を保護するために必要で、ご本人から同意を得ることが難しい場合
- ④国の機関や地方公共団体、その委託者などによる法令事務の遂行にあたって協力する必要がある、かつ本人の同意を得ることで当該事務遂行に影響が生じる可能性がある場合

### 3. 開示請求

お預かりした個人情報について、ご本人には、開示・訂正・削除・利用停止を求めることができます。手続きを希望される際には、次の「個人情報相談窓口」へご連絡ください。

〈個人情報相談窓口〉

〒102-0093

東京都千代田区平河町2-12-2 藤森ビル5階株式会社

未来マネジメント 個人情報お問い合わせ窓口

TEL：03-6272-8570（平日10：00～17：00受付）

FAX：03-6272-8571

E-mail：inquiry\_mm@miraimanagement.co.jp

## オンライン公開研修 お申込書

### 開催講座

コース番号	講座名	開催日時
①	若手工事担当者の対人スキル向上研修 (職人指導編) 第1回	2021年1月22日(金) 13:30~16:45
②	若手工事担当者の対人スキル向上研修 (職人指導編) 第2回	2021年1月26日(火) 13:30~16:45
③	若手工事担当者・設計担当者の対人スキル 向上研修(お客様対応編) 第1回	2021年2月9日(火) 13:30~16:45
④	若手工事担当者・設計担当者の対人スキル 向上研修(お客様対応編) 第2回	2021年2月19日(火) 13:30~16:45

募集は終了しました

募集は終了しました

### お申込者様情報

貴社名			
ご住所	〒		
TEL		FAX	
部署		役職	
ご氏名		e-mail	
ご請求書郵送	<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない (PDF送付となります)	

### ご受講者様情報

コース番号	ご氏名	ふりがな	部署・役職

ご同意事項	<input type="checkbox"/> 本冊子P13『オンラインによる教育研修について』およびP14『研修受講申込みにかかる個人情報のお取扱いについて』をご確認のうえ、内容にご同意いただきましたらチェックをお願いいたします。
-------	---

以下のいずれかの宛先まで本申込書をお送りいただけますようお願いいたします。

e-mail	<b>online_mm@miraimanagement.co.jp</b>
FAX	<b>03-6272-8571</b>

〈本件のお問い合わせ先〉

未来マネジメント オンライン研修事務局  
TEL : 03-6272-8570 (平日10:00~17:00受付)

お申込書フォームの電子ファイルをご希望の方は、上記メールアドレスまでご連絡ください。エクセルファイルをお送りします。